Stockholms läns landsting

A1811-0015476

Patientnämnden

Månadsrapport

Oktober 2018

Innehållsförteckning

1 Inledning 3

2 Ekonomi 4
2.1 Resultatutveckling och prognos 4
2.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans 5

3 Verksamhet 6
3.1 Produktion 6

4 Personal och utbildning 7
4.1 Bemanning 7

5 Väsentliga händelser, risker och möjligheter 9

6 Ledningens åtgärder 10

1 Inledning

Förvaltningen hade till och med oktober 2018 ett överskott på 1,6 miljoner kronor. IT kostnader, bemanningskostnader och övriga kostnader har ökat jämfört med samma period föregående år.

Tre nya handläggare samt en ny registrator/samordnare av administrationen tillträdde sina tjänster under hösten 2018.

Under perioden januari till och med oktober 2018 inkom totalt 6538 ärenden till förvaltningen, vilket var 103 ärenden fler än samma period föregående år och indikerar att det totala antalet ärenden för helåret 2018 kan bli ungefär det samma som för 2017.

Den sista oktober hade 227 patienter stödperson, vilket var 30 fler än vid samma tidpunkt föregående år.

2 Ekonomi

2.1 Resultatutveckling och prognos

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Utfall fg år	Förändr. %	Prognos år	Budget år	Budget avvik.	Bokslut fg år
Verksamhetsanslag	23 330	23 333	-3	19 420	20,1 %	28 000	28 000	0	23 304
Övriga bidrag	2 000	0	2 000	0		2 000	0	2 000	0
Övriga intäkter	1 142	1 250	-108	1 189	-4 %	1 500	1 500	0	1 587
Verksamhetens intäkter	**26 472**	**24 583**	**1 889**	**20 609**	**28,4 %**	**31 500**	**29 500**	**2 000**	**24 891**
Bemanningskostnader	-18 527	-17 441	-1 086	-13 806	34,2 %	-22 930	-20 930	-2 000	-17 398
Lämnade bidrag	0	0	0	0		0	0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-1 475	-1 756	281	-1 482	-0,5 %	-2 107	-2 107	0	-1 773
IT- och telekostnader	-3 132	-2 125	-1 007	-556		-4 350	-2 550	-1 800	-1 751
Övriga kostnader	-1 668	-3 251	1 583	-1 022	63,2 %	-2 102	-3 902	1 800	-1 339
Verksamhetens kostnader	***-24 802***	***-24 573***	***-229***	***-16 866***	***47,1 %***	***-31 489***	***-29 489***	***-2 000***	***-22 261***
Avskrivningar	-30	-9	-21	-33	-9,1 %	-11	-11	0	-40
Finansnetto	-10	0	-10	-9	11,1 %	0	0	0	-11
Resultat**	**1 630**	**1**	**1 629**	**3 701**		**0**	**0**	**0**	**2 579**

* tkr
** Avser resultat före bokslutsdispositioner

Prognosen har uppdaterats per oktober 2018

Avvikelse utfall i jämförelse med periodiserad budget

- Resultatet till och med oktober är plus 1,6 miljoner kronor jämfört med budget.
- Denna ökning beror på att verksamhetens intäkter har ökat med 2 miljoner kronor.
- Som en kompensation för patientnämndens utökade uppdrag enligt den nya lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, tilldelades landstinget ett utökad statsbidrag om 2 miljoner kronor, som tillfördes patientnämnden under våren 2018.
- Med dessa medel har nödvändiga anställningar gjorts, av handläggare samt en ny registrator/samordnare av administrationen, som inte rymdes i tidigare budgetram.
- Övriga kostnader är 1,6 miljon kronor lägre än budget. Detta beror på minskade kostnader för tele och post, information och PR, samt kontorsmaterial.

Avvikelse utfall i jämförelse med föregående år

- Resultatet till och med oktober 2018 är plus 1,6 miljoner kronor jämfört med plus 3,7 miljoner kronor samma period föregående år.
- Verksamhetens intäkter har ökat med 28 procent jämfört med samma period

föregående år. Förvaltningen fick ett utökat verksamhetsanslag vilket bland annat beror på en förväntad ökad ärendemängd samt en omfattande digitaliserings- och verksamhetsutveckling, som fortfarande pågår.

- Förvaltningen tilldelades även ett utökat statsbidrag om 2 miljoner kronor, för att anställa mer personal med erforderlig kompetens och för att leva upp till de nya lagkrav som ställs på förvaltningen.
- IT-kostnaderna har ökat jämfört med föregående år, vilket beror på att det omfattande digitaliseringsprojektet var i sin initiala fas under samma period föregående år.
- Bemanningskostnaderna har ökat med 34 procent jämfört med samma period föregående år, vilket beror på skattepliktiga kostnadsersättningar samt bilersättningar till stödpersonerna. Tjänsten som förvaltningschef blev tillsatt under mars 2017. En ekonomi/verksamhetscontroller samt en förvaltningsjurist tillträdde sina tjänster i januari 2018. Tre nya handläggare samt en registrator/samordnare av administrationen tillträdde sina tjänster under hösten 2018.
- I stödpersonsverksamheten ingår föreläsningar i utbildningen av stödpersoner, vilka sker två gånger per år. Dessa kostnader räknas som övriga konsultarvoden. För perioden januari till och september 2018 var denna summa 11 tusen kronor. Prognosen för 2018 beräknas uppgå till 15 tusen kronor.

Prognos i jämförelse med budget

- Prognosen har ökat med 2 miljoner kronor jämfört med budget.
- Detta beror på det utökade statsbidraget om 2 miljoner kronor som patientnämnden blev tilldelad.
- Prognosen för övriga kostnader samt IT- och telekostnader har uppdaterats för att bättre reflektera utfallet.

2.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall 2018	Prognos 2018	Budget 2018	Budget 2019
Summa					

Patientnämndens förvaltning har ingenting att anföra.

3 Verksamhet

3.1 Produktion

3.1.1 Patientärenden - klagomål på hälso- och sjukvården

Ärenden kan inkomma i form av skrivelser, telefonsamtal eller e-postbrev samt vid personliga besök. Under perioden januari till och med oktober 2018 inkom totalt 6538 ärenden till förvaltningen, vilket var 103 ärenden fler än samma period föregående år (6435) och indikerar att det totala antalet ärenden för helåret 2018 kan bli ungefär det samma som för 2017.

Med anledning av den nya klagomålslagen som begränsat IVO:s utredningsskyldighet hade förvaltningen planerat för en tydlig ökning av antalet inkommande ärenden under 2018. Detta har dock inte skett i förväntad utsträckning. Enligt den information förvaltningen har kan den uteblivna ökningen åtminstone till viss del förklaras av att anmälare som vänt sig till IVO med frågor som myndigheten inte kan utreda har hänvisats till vården utan att informeras om möjligheten att vända sig till patientnämnden. Skrivelser till IVO har också sänts vidare direkt till vården utan att anmälaren har informerats om detta. Däremot vittnar handläggare på förvaltningen om att ärendena är mer komplexa än tidigare vilket ledningen ser över.

Ärenden per kvinnor och män

Under perioden januari till och med oktober 2018 avsåg ca 59 procent av ärendena kvinnor. Andelen har de senast åren varierat mellan 61 och 63 procent.

Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig tämligen likartat mellan problemområdena. Vård- och behandlingsrelaterade problem var som tidigare vanligast för båda könen. Männens andel var här något större än kvinnornas. Kvinnor klagade oftare på kommunikationsbrister än män, medan män i något större utsträckning än kvinnor klagade på organisation och tillgänglighet. I övrigt var skillnaderna små.

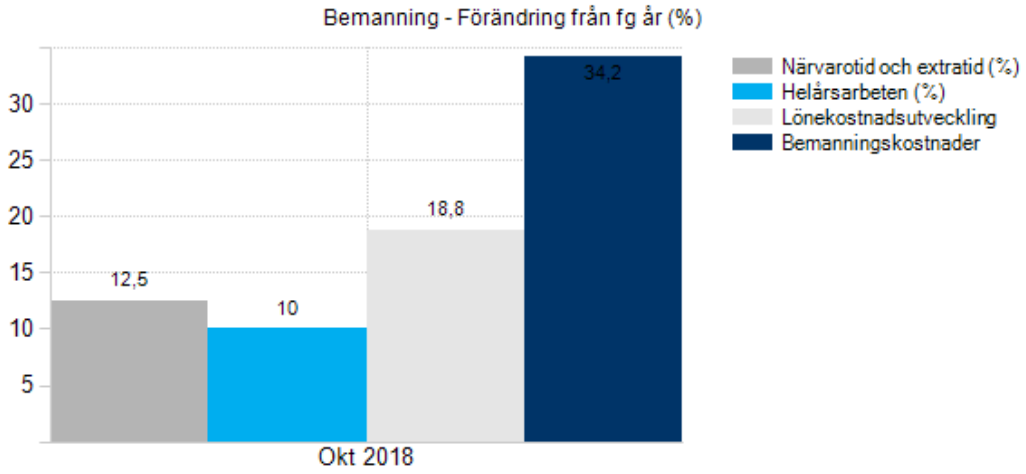
Även vad gäller vårdtyp sågs mindre skillnader mellan kvinnors och mäns klagomål. Kvinnorna klagade i lite större utsträckning än män på specialistvård utanför akutsjukhusen, medan män klagade något mer på psykiatrisk vård.

3.1.2 Stödpersonsverksamheten

Patientnämndens förvaltning har enligt 30 och 31 §§ lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård (LPT) en skyldighet att förordna stödpersoner för patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin. Det gäller även patienter som vårdas enligt lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isoleras enligt smittskyddslagen (2004:168). Under perioden januari till och med oktober 2018 förordnades 299 stödpersoner. Den sista oktober hade 227 patienter stödperson, vilket var 30 fler än vid samma tidpunkt föregående år.

4 Personal och utbildning

4.1 Bemanning



Helårsarbetare	Utfall	Budget	Budget avvik.	Utfall fg år	Förändr. %	Prognos år	Budget år	Budget avvik.	Bokslut fg år
Bemanning - Helårsarbeten	22	23	-1	20	10%	23	23	0	20

Avvikelse helårsarbeten och kostnadsutveckling i jämförelse med föregående år

- Bemanningskostnaderna har ökat med ca 34 procent, vilket främst beror på skattepliktiga kostnadsersättningar samt bilersättningar till stödpersonerna.
- En ekonomi/verksamhetscontroller tillträdde sin tjänst i januari 2018.
- En förvaltningsjurist tillträdde sin tjänst i januari 2018.
- Tjänsten som förvaltningschef blev tillsatt under mars 2017.
- Tre nya handläggare samt en registrator/samordnare av administration tillträdde sina tjänster under hösten 2018.
- Under 2017 var antalet helårsarbeten 20. Då förvaltningsjuristen och ekonomi-/verksamhetescontrollern började blev antalet helårsarbeten 22.

Avvikelse helårsarbeten i jämförelse med periodiserad budget

- Patientnämndens förvaltning har lagt en budget för 2018 på 23 helårsarbeten.
- Faktiska antalet helårsarbeten har varit 22.

Prognos helårsarbeten i jämförelse med budget

- För närvarande förväntas ingen avvikelse mellan prognos helårsarbeten och budget.
- Under hösten 2018 slutade två av förvaltningens handläggare sina tjänster.
- En ny registrator/samordnare av administrationen tillträdde sin tjänst i september 2018
- Tre nya handläggare tillträdde sina tjänster under hösten 2018.
- Detta kommer leda till en prognos som är i nivå med budget.

5 Väsentliga händelser, risker och möjligheter

Digitaliseringsarbetet som påbörjades under 2017 är mycket omfattande. Delar av systemet är implementerade men arbete med de resterande delarna, som berör bland annat koppling till 1177, kan komma att pågå in på 2019. Det finns en risk att kostnaderna initialt kan öka i samband med digitaliseringen som dock i ett längre perspektiv kommer att effektivisera handläggningen.

I och med nya lagkrav som ställs på patientnämnden anställdes tre nya handläggare med erforderlig kompetens under hösten 2018.

Nämnden är positiv till den planerade samlokaliseringen, under förutsättning att särskild hänsyn tas till förvaltningens behov av tysta rum, sekretess, besöksrum och utökad säkerhet. Förvaltningens lokaler idag är belägna på Hornsgatan, dock kommer nuvarande hyreskontrakt att löpa ut 2019. En riskfaktor är att patientnämnden kan komma att behöva betala dubbel hyra i det fall flytten sker innan kontraktet har löpt ut.

6 Ledningens åtgärder

Den nya lagen, lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, innebär att ytterligare resurser har behövt tillföras förvaltningen då nämndens uppdrag från och med 2018 har fått en högre dignitet än tidigare. Patientnämnden behövde därför anställa tre handläggare som har en annan kompetens än vad som tidigare krävts. Därutöver tillkommer att det totala antalet ärenden kan komma att öka som en följd av att IVOs utredningsskyldighet begränsats från och med 2018. Även antalet stödpersonsförordnanden kan komma att öka, även om antalet förordnanden i dagsläget är ungefär på samma nivå som föregående år.

Förvaltningen kommer noggrant att följa utvecklingen och ha beredskap för att möta de nya utmaningarna.