

# Delårsrapport augusti 2019

## Patientnämnderna



# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning och viktigaste händelser.....</b>	<b>4</b>
1.1	Sammanfattning .....	4
1.2	Viktigaste händelserna .....	4
<b>2</b>	<b>Regiongemensamt arbete .....</b>	<b>6</b>
2.1	Verksamhetens miljöarbete .....	6
<b>3</b>	<b>Mål och fokusområden.....</b>	<b>7</b>
3.1	Västra Götaland ska sträva efter det hållbara samhället med tillväxt av jobb och företag i hela regionen.....	7
3.1.1	Arbetsmarknaden ska utvidgas genom hållbara transporter och samverkan med näringsliv och forskning i Västra Götaland.....	7
3.1.2	Klimatutsläppen från fossilbränsle i Västra Götaland samt verksamhetens direkta miljöpåverkan ska minska.....	7
3.2	En sammanhållen och tillgänglig hälso- och sjukvård som ges med högsta kvalitet och patientsäkerhet samt som alltid utgår ifrån den enskilda personens behov och erfarenheter .....	7
3.2.1	Den psykiska ohälsan ska minska och omhändertagande av personer med psykisk sjukdom ska förbättras .....	7
3.2.1.1	Förbättra tillgängligheten inom barn- och ungdomspsykiatri .....	7
3.2.1.2	Genomförandet av de regionala psykiatriplanerna.....	7
3.2.1.3	Stärka första linjens förmåga att möta psykisk ohälsa .....	7
3.2.2	Sjukvårdens förmåga att skapa mesta möjliga värde för patienten ska förbättras .....	7
3.2.2.1	Uppfylla vårdgarantin.....	8
3.2.2.2	Förstärka primärvården och den nära vården .....	8
3.2.2.3	Förbättra akutvårdskedjan .....	8
3.2.2.4	Utveckla digitala vårdformer och tjänster .....	8
3.2.3	Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras .....	8
3.3	Västra Götalandsregionen ska erbjuda god arbetsmiljö för medarbetarna, kunna behålla och rekrytera rätt kompetens .....	8
3.3.1	Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras .....	8
3.3.1.1	Fortsätta utveckla modellen för lönekarriär och kompetensutveckling.....	9
3.3.2	Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska .....	9
3.3.2.1	Satsa på ledarskap.....	9
<b>4</b>	<b>Medarbetare.....</b>	<b>10</b>
4.1	Arbetsgivarvarumärket.....	10

4.2	Chefsförutsättningar.....	10
<b>5</b>	<b>Ekonomiska förutsättningar.....</b>	<b>11</b>
5.1	Ekonomiskt resultat.....	11
5.1.1	Resultaträkning för regiongemensam verksamhet.....	11
5.1.2	Intäktsutveckling.....	12
5.1.3	Kostnadsutveckling.....	12
5.2	Åtgärder vid ekonomisk obalans.....	12
5.3	Eget kapital.....	12
5.4	Investeringar.....	12
<b>6</b>	<b>Bokslutsdokument och noter.....</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Övrig rapportering.....</b>	<b>16</b>
7.1	Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse.....	16

# 1 Sammanfattning och viktigaste händelser

## 1.1 Sammanfattning

### Verksamhet

- För perioden noteras en stor volymökning på 14 procent av klagomålsärenden i förhållande till motsvarande period 2018.
- Klagomålen på psykiatrisk specialistvård har ökat markant med 44 procent. Det är främst psykiatrisk öppenvård i Göteborg där anmälare upplever brister.
- Flest klagomål noteras gällande Vård och behandling 32 procent, därefter följt av Kommunikation 26 procent, samt Tillgänglighet 15 procent.
- Utmärkande för perioden är klagomål på brister i information som inte är anpassad och inte tillräcklig information om hälsotillstånd, behandlingsmetoder och att informationen har varit svår att ta till sig, inte förmedlats ordentligt och inte givits skriftligen.
- Patientnämndernas förtroendevalda och kansliets tjänstemän har genomfört återföringsinsatser enligt nämndspecifika återföringsplaner. Planerna är årsbaserade och kommer slutredovisas i årsredovisningen.
- Patientnämnderna har för perioden mottagit 45 ansökningar om stödperson, vilket är en minskning mot förra året.

### Personal

- Patientnämnderna arbetar för en ändamålsenlig kompetensutveckling utifrån individuella utvecklingssamtal och kompetensutvecklingsplaner. Arbetsmiljöarbetet inom kansliet har en stark koppling till nya förutsättningar och miljöer i de nya regionens hus Skövde och Göteborg, där inflyttning har skett under delåret.
- Sjukfrånvaron har ökat något inom kansliet i förhållande till motsvarande period föregående år. Sjukfrånvaron för perioden är 8,3 procent.
- Patientnämndernas kansli har präglats av hög arbetsbelastning med stort inflöde av klagomål och vakanser i personalgruppen. Situationen kommer att förbättras under hösten, då tre nya utredare har rekryterats.

### Ekonomi

Ekonomi är fortsatt stabil resultatet per sista augusti är 2,8 mnkr bättre än budget, och prognosen visar på ett ekonomiskt överskott om ca 1,5 mnkr plus för helåret 2019.

## 1.2 Viktigaste händelserna

Med anledning av ny mandatperiod och ny lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, har patientnämnderna bjudit in till ett nytt gemensamt forum, trepartsforum med ambitionen att etablera ett årligen återkommande möte för parternas presidier och berörda tjänstepersoner.

Syftet med trepartsforum är att utifrån olika roller skapa en konstruktiv dialog med utgångspunkt från patientnämndernas iakttagelser. Det finns även en ambition att patientnämndernas återföring och dialog med beställare och utförare bör ske innan nästkommande års vårdöverenskommelseprocess (VÖK) påbörjas.

Patientnämndernas kansli har utifrån inkomna klagomål skrivit analysrapporter. I rapporten om kvinnosjukvården beskrivs iakttagelser utifrån inkomna ärenden 2018 som berör graviditet och förlossning, endometriosis, missfall, kirurgi och gynekologisk undersökning.

Patientnämnderna kan se att det i flera ärenden har funnits brister i kommunikation och personcentrering då kvinnorna inte har upplevt sig lyssnade på och inte gjorts delaktiga eller blivit tillräckligt informerade. Det har i flera fall lett till otrygghet och bristande förtroende för sjukvården. I vissa fall har det lett till konstaterad vårdskada med ökat lidande och ökade sjukvårdskostnader som följd.

## **2 Regiongemensamt arbete**

### **2.1 Verksamhetens miljöarbete**

Patientnämndernas kansli har inget eget miljöarbete. Kontorsmaterial köps in via Marknadsplatsen där regionens inköpare ansvarar för att regionala riktlinjer följs. Kansliet är hyresgäster i Regionens Hus i Göteborg, Skövde och Vänersborg.

## **3 Mål och fokusområden**

### **3.1 Västra Götaland ska sträva efter det hållbara samhället med tillväxt av jobb och företag i hela regionen**

#### **3.1.1 Arbetsmarknaden ska utvidgas genom hållbara transporter och samverkan med näringsliv och forskning i Västra Götaland**

nEj aktuellt mål för patientnämnderna.

#### **3.1.2 Klimatutsläppen från fossilbränsle i Västra Götaland samt verksamhetens direkta miljöpåverkan ska minska**

- *Tjänsteresor med privata bilar ska minska. Resultat gällande patientnämndernas medarbetare respektive förtroendevalda jämförs med föregående år*
- *Stödpersoners resor i uppdraget skall noteras och analyseras med utgångspunkt från årets antal utförda stödpersonsuppdrag*

Båda dessa mål följs upp på årsbasis och redovisas i patientnämndernas kommande årsredovisning 2019.

### **3.2 En sammanhållen och tillgänglig hälso- och sjukvård som ges med högsta kvalitet och patientsäkerhet samt som alltid utgår ifrån den enskilda personens behov och erfarenheter**

#### **3.2.1 Den psykiska ohälsan ska minska och omhändertagande av personer med psykisk sjukdom ska förbättras**

Patientnämnderna ska beakta och redovisa fokusområden (3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3) utifrån de eventuella iakttagelser och analyser som görs av inkomna synpunkter och klagomål.

##### **3.2.1.1 Förbättra tillgängligheten inom barn- och ungdomspsykiatri**

Se 3.2.1

##### **3.2.1.2 Genomförandet av de regionala psykiatriplanerna**

Se 3.2.1

##### **3.2.1.3 Stärka första linjens förmåga att möta psykisk ohälsa**

Inom kansliet fortgår bevakning av klagomål som berör psykisk ohälsa bland både barn, unga och vuxna. Det gäller samtliga nämndområden och dess berörda verksamheter såsom slutna och öppna psykiatrisk specialvård samt primärvården.

#### **3.2.2 Sjukvårdens förmåga att skapa mesta möjliga värde för patienten ska förbättras**

Patientnämnderna ska beakta och redovisa fokusområdena (3.2.2.1, 3.2.2.2, 3.2.2.3, 3.2.2.4)

utifrån de eventuella iakttagelser och analyser som görs av inkomna synpunkter och klagomål.

### **3.2.2.1 Uppfylla vårdgarantin**

Under första halvåret 2019 visar inkomna klagomål på patienternas missnöje med vårdgivaren VGR:s oförmåga att leva upp till vårdgarantin.

Klagomål på vårdgaranti i Västra Götalandsregionen (VGR) gäller i alla dess delar, tillgänglighet till primärvården, första besök och behandling inom specialistsjukvården.

Stort missnöje i enskilda ärenden på bristfällig information kring vårdgaranti, valfrihet, samt rådande förutsättningar om, när och var vård kan erbjudas.

### **3.2.2.2 Förstärka primärvården och den nära vården**

se 3.2.2

### **3.2.2.3 Förbättra akutuårdskedjan**

Se 3.2.2

### **3.2.2.4 Utveckla digitala vårdformer och tjänster**

Se 3.2.2

## **3.2.3 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras**

- *Patientnämnden ska beakta och redovisa området utifrån de eventuella iakttagelser och analyser som görs av inkomna synpunkter och klagomål.*

Till patientnämnderna inkommer fortsatt klagomål på brister i vårdansvar.

Patientnämnderna och kansliet har särskilt analyserat problemområdet vårdansvar i en separat rapport under 2019.

## **3.3 Västra Götalandsregionen ska erbjuda god arbetsmiljö för medarbetarna, kunna behålla och rekrytera rätt kompetens**

### **3.3.1 Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras**

- *Patientnämnden ska verka för en ändamålsenlig kompetensutveckling utifrån givna resurser, medarbetarnas förutsättningar och verksamhetens behov.*
- *Utgångspunkt för kompetensutveckling är individuella utvecklingssamtal samt individuell respektive kansligemensam kompetensutvecklingsplan.*
- *Patientnämnden ska uppmuntra och ta tillvara medarbetarnas idéer, vilja, engagemang och kompetens i verksamhetsutvecklingen.*



### 3.3.1.1 Fortsätta utveckla modellen för lönekarriär och kompetensutveckling

Ej aktuell för patientnämnderna, arbetar inte med modellen för lönekarriär.

### 3.3.2 Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska

- *Följa upprättad handlingsplan kring arbetsätt, drifts- och arbetsmiljöfrågor med anledning av flytt till nya miljöer och förutsättningar i nya regionens hus Skövde respektive Göteborg.*

Flytt till nya regionens hus i Göteborg och Skövde har skett. Ständiga förbättringar pågår kopplat till arbetsmiljö och lokaler.

- *Fortsätta kansliets hälsofrämjande arbete, såsom teamutvecklings- och friskvårdsaktiviteter för att stärka medarbetarskap, samhörighet och relationer.*
- *Arbeta systematiskt med arbetsmiljöarbete och upprättade handlingsplaner utifrån medarbetarenkät 2017 samt inventering av fysiska, tekniska, organisatoriska samt sociala arbetsmiljöfaktorer.*

Kansliet planerar för två utvecklingsdagar under 2019. Innehåll skall gälla utveckling av pågående processer, arbetsmiljöfrågor och värdegrund. En annan viktig aspekt för utvecklingsdagarna är att skapa samsyn, samhörighet och gemenskap inom det gemensamma kansliet, särskilt angeläget då medarbetarna har fått ny förvaltningschef sommaren 2019.

- *Tydliggöra och följa upp sjukskrivningar och rehabiliteringsprocesser i syfte att minska sjukfrånvaro.*

Resultat av frånvaro för delåret 2019 visar på en viss ökning i förhållande till föregående år, från 7,8 procent till 8,3 procent. Nämnas bör att för en verksamhet med få personer blir andelsmätt missvisande.

Sjukfrånvaro % av ordinarie arbetstid	Jan – aug 2017	Jan – aug 2018	Jan - aug2019
Patientnämnd kansli gem	-	4,7 %	1,89 %
Utredning	-	7,4 %	10,27 %
Summa	7,2 %	6,8 %	8,33 %

#### 3.3.2.1 Satsa på ledarskap

- *Ledarskap och medarbetarskap ska löpande utvecklas.*
- *Ledarskapet skall verka för samsyn kring verksamhetens uppdrag, mål, aktiviteter och arbetsprocesser för att erhålla en effektiv, kvalitets- och rättssäker verksamhet.*

Patientnämndernas kansli har fått en ny förvaltningschef juni 2019, som har påbörjat sitt arbete. Ledarskap och medarbetarskap bedöms få stort fokus hela 2019.

- *Patientnämnden ska ha ändamålsenlig kompetensutveckling för ledarskap*

Inventering och kartläggning av chefers kompetensutvecklingsbehov inom patientnämndernas kansli är slutförd, detta har skett i samverkan med andra förvaltningar i VGR. Program och utbud kommer att tydliggöras och förhoppningsvis påbörjas insatser hösten 2019. Planering pågår.

## **4 Medarbetare**

### **4.1 Arbetsgivarvarumärket**

Patientnämnderna arbetar inte med arbetsgivarvarumärket.

### **4.2 Chefsförutsättningar**

Patientnämndernas kansli uppfyller beslutet om normalt.

## 5 Ekonomiska förutsättningar

### 5.1 Ekonomiskt resultat

Patientnämndernas totala budgetomslutning för 2019 är 26 800 tkr, varav 25 200 tkr är regionbidrag och 1 600 budgeterade intäkter från kommunavtal.

Patientnämndernas ekonomiska resultat uppgår per sista augusti till 2 800 tkr över budgeterad. Utfallet kan hänföras till

- Kansli och utredning 1 900 tkr
- Stödpersonsverksamhet 400 tkr
- Patientnämnderna 500 tkr

Prognosen beräknas till 1 500 tkr för helåret.

#### 5.1.1 Resultaträkning för regiongemensam verksamhet

Resultaträkning	Periodens utfall					Helårsresultat				
	Utfall t.o.m. 1908 mnkr	Budget t.o.m. 1908 mnkr	Utfall t.o.m. 1808 mnkr	Avvikelse utfall/budget mnkr	Förändring utfall/utfall %	Prognos per 1908 mnkr	Budget t.o.m. 1912 mnkr	Utfall t.o.m. 1812 mnkr	Avvikelse prognos/budget mnkr	Förändring prognos/utfall %
Statsbidrag										
Övriga erhållna bidrag										
Försäljning av tjänster	1,1	1,1	1,1	0,0	2,3 %	1,6	1,6	1,6	0,0	0,8 %
Försäljning av material och varor										
Övriga intäkter	0,0	0,0	0,0	0,0	-81,8%	0,0	0,0	0,2	0,0	
Verksamheten intäkter	1,1	1,1	1,1	0,0	1,4 %	1,6	1,6	1,8	0,0	-10,7%
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-12,3	-15,1	-11,8	2,8	4,4%	-23,0	-23,3	-18,3	0,3	25,7%
Köpt vård										
Läkemedel										
Lämnade bidrag										
Verksamhetsanknutna tjänster	0,0	0,0	0,0	0,0	-33,3%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-0,1	-0,1	-0,2	0,0	-34,5%	-0,2	-0,2	-0,4	0,0	-38,4%
Lokal- och energikostnader	-0,8	-0,8	-0,8	-0,1	-0,4%	-1,1	-1,1	-1,3	0,0	-21,1%
Övriga tjänster, inkl konsultkostnader	-1,0	-1,1	-0,9	0,0	12,6%	-1,6	-1,6	-1,4	0,0	15,3%
Övriga kostnader	-0,4	-0,4	-0,3	0,0	18,3%	-0,6	-0,6	-0,6	-0,0	0,8%
Avskrivningar	0,0	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,0	0,0	0,0	-62,5%

Resultaträkning	Periodens utfall					Helårsresultat				
					63,6%					
Verksamhetens kostnader	-14,7	-17,5	-14,1	2,8	4,4%	-26,6	-26,8	-22,1	0,3	20,2%
Regionbidrag	16,8	16,8	16,5	0,0	2,0%	25,2	25,2	24,7	0,0	2,0%
Finansiella intäkter/kostnader										
Resultat	3,2	0,4	3,4	2,8		0,3	0,0	4,4	0,3	

### 5.1.2 Intäktsutveckling

Intäkterna följer budget och ligger på samma nivå som förra året.

### 5.1.3 Kostnadsutveckling

Kostnaderna ligger i nivå med utfallet motsvarande period 2018, men lägre än årets budget. Orsaken är främst lägre personalkostnader till följd av vakanser, vilket har fördröjt planerad utökning av verksamheten.

## 5.2 Åtgärder vid ekonomisk obalans

Inte aktuellt

## 5.3 Eget kapital

Inte aktuellt

## 5.4 Investeringar

Inte aktuellt

## 6 Bokslutsdokument och noter

Bokslutsdokument RR KF BR		
Patientnämnder		
2019-09-19 13:27		
	<b>Utfall</b>	<b>Utfall</b>
<b>Resultaträkning</b>	<b>1908</b>	<b>1808</b>
Verksamhetens intäkter	1 084	1 069
Verksamhetens kostnader	-14 733	-14 100
Avskrivningar och nedskrivningar	-8	-22
Verksamhetens nettokostnader	-13 657	-13 053
Finansnetto	-1	-2
Erhållna/lämnade bidrag spec. beslut	0	0
Erhållna/lämnade regionbidrag	16 817	16 487
Obeskattade reserver (bolagen)	0	0
Årets resultat	3 159	3 432
	Utfall	Utfall
Kassaflödesanalys	1908	1808
Löpande verksamhet		
Årets resultat	3 159	3 432
Investeringsbidrag	0	0
Avskrivningar	8	22
Utrangeringar/nedskrivningar	86	0
Reavinst-/förluster sålda anläggningstillgångar	0	0
Avsättningar	0	0
Obeskattade reserver (bolagen)	0	0
Kassaflöde från löpande verksamhet före förändring av rörelsekapital	3 253	3 454
Förändring av rörelsekapital		
Ökning-/minskning+ av förråd	0	0
Ökning-/minskning+ av kortfristiga fordringar	4	-204
Ökning+/minskning- av kortfristiga skulder	95	67
Kassaflöde från löpande verksamhet	3 352	3 317
Förändring av redovisningsprincip	0	0
Förändring av eget kapital	-1	1
Korrigerig omklassificering anläggningstillgångar	0	0
Investeringsverksamhet		
Investeringar	0	0
Momsjustering vid överlåtelse	0	0
Anläggningstillgångar överfört mellan enheter	0	0

<b>Bokslutsdokument RR KF BR</b>		
Försäljningar anläggningstillgångar	0	0
Aktier och andelar	0	0
Kassaflöde från investeringsverksamheten	0	0
<b>Finansieringsverksamhet</b>		
Ökning-/minskning+ av långfristiga fordringar	0	0
Ökning+/minskning- av långfristiga skulder	0	0
Erhållna/lämnade bokslutsdispositioner	-4 399	-1 900
Justering för årets aktiverade investeringsbidrag	0	0
Förändring aktiekapital	0	0
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-4 399	-1 900
<b>ÅRETS KASSAFLÖDE</b>	<b>-1 048</b>	<b>1 418</b>
Ingående likvida medel och kortfristiga placeringar	5 459	3 126
Utgående likvida medel och kortfristiga placeringar	4 411	4 542
Kontroll av årets kassaflöde	-1 048	1 416
Differens	0	-2
	Utfall	Utfall
Balansräkning	1908	1812
<b>Anläggningstillgångar</b>		
Immateriella anläggningstillgångar	0	0
Materiella anläggningstillgångar		
- byggnader och mark	0	0
- maskiner och inventarier	0	94
- pågående investeringar	0	0
Finansiella anläggningstillgångar	0	0
Summa anläggningstillgångar	0	94
<b>Omsättningstillgångar</b>		
Förråd	0	0
Kortfristiga fordringar	280	284
Kortfristiga placeringar	0	0
Likvida medel	4 411	5 459
Summa omsättningstillgångar	4 691	5 743
Summa tillgångar	4 691	5 837
<b>Eget kapital</b>		
Eget kapital	4 840	2 335
Bokslutsdispositioner	-4 399	-1 900
Årets resultat	3 159	4 405
Summa eget kapital	3 600	4 841
Avsättningar	0	0
<b>Skulder</b>		
Långfristiga skulder	0	0
Kortfristiga skulder	1 091	996

<b>Bokslutsdokument RR KF BR</b>		
<b>Summa skulder</b>	1 091	996
<b>Summa eget kapital, avsättningar och skulder</b>	4 691	5 837
<b>Redovisningen är upprättad enligt de anvisningar som lämnats från Västra Götalandsregionen. Anvisningarna bygger på kommunallagen, lagen om kommunal redovisning samt rekommendationer utfärdade av Rådet för kommunal redovisning.</b>		

Övriga maskiner och inventarier: Flytt till nya lokaler i och med färdigställande av "Nya Regionens Hus" har lett till att inventarierna inte finns kvar på förvaltningen.

Omsättningstillgångar: Hyreskostnader, externa har bytts mot interna i och med flytt till nya lokaler.

Likvidkonto: 4,4 mkr har betalats ut som bokslutsdispositioner. Därav har inte likviden återhämtat sig helt från utfall 1812.

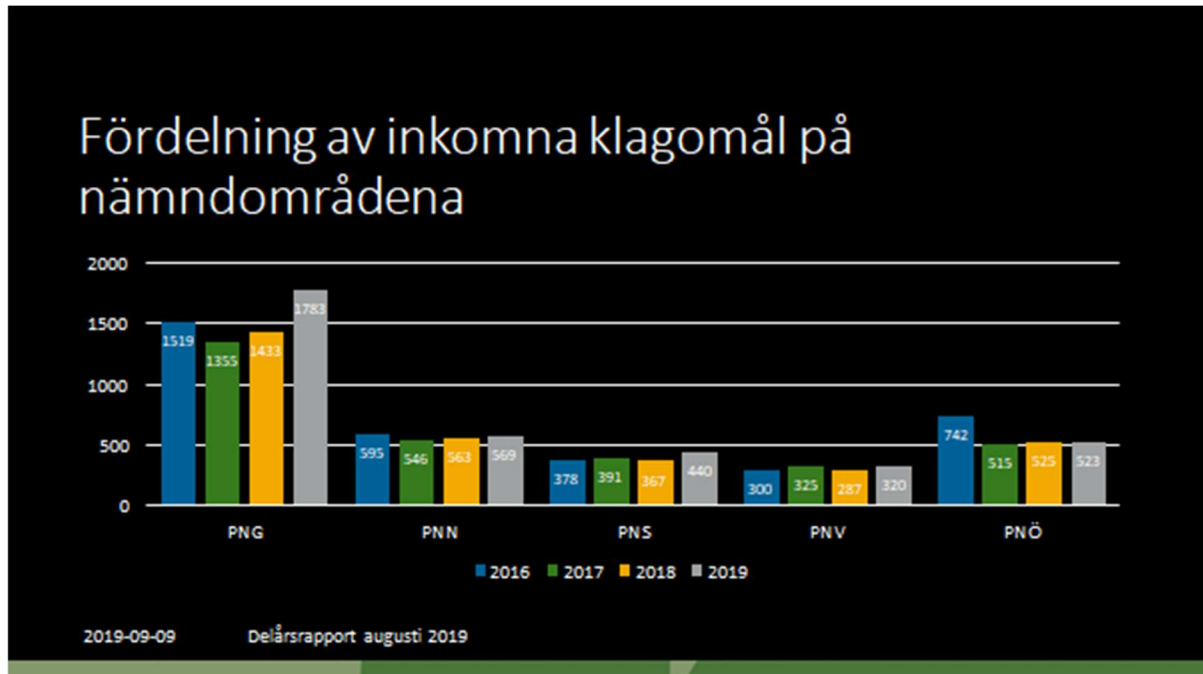
Leverantörsskulder externt: Extern lokalhyra har försvunnit pga flytt till nya lokaler.

Förutbetalda intäkter, externt: Årsfakturering till kommuner.

## 7 Övrig rapportering

### 7.1 Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse

Inkomna klagomål har ökat med totalt 14 % (januari - augusti) till de fem patientnämnderna, vilket har inneburit ett ökat tryck på handläggning och utredning inom kansliet.



Största volymökningen noteras inom patientnämnden Göteborgs område med 350 ärenden, vilket motsvarar 24 %.