

Delårsrapport augusti 2020

Patientnämnderna



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning och viktigaste händelser.....	4
1.1 Sammanfattning	4
1.2 Viktigaste händelserna	5
2 Regiongemensamt arbete	6
2.1 Verksamhetens miljöarbete	6
3 Tillkommande rapportering	7
3.1 Sammanfattning av effekter av corona covid-19	7
3.1.1 Verksamhet	7
3.1.2 Personal	7
3.1.3 Ekonomi	7
4 Mål och fokusområden.....	8
4.1 Hållbar, innovativ och kreativ region.....	8
4.1.1 Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska	8
4.1.2 Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling	8
4.1.2.1 Låta lönesättningen präglas av större flexibilitet, där hänsyn tas till marknadssituationen och kompetensbehov samtidigt som budget ska hållas	8
4.2 Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård.....	9
4.2.1 Den psykiska hälsan ska förbättras liksom tillgängligheten till vård för personer med psykisk sjukdom.....	9
4.2.1.1 Öka tillgängligheten och korta väntetiderna för barn och ungdomar med psykisk ohälsa.....	9
4.2.2 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras	9
4.2.2.1 Detaljstyrning av hälso- och sjukvården ska ersättas av tillsynsstyrning. Mer ansvar, makt och befogenheter ska decentraliseras till första linjens chef	9
4.2.2.2 Tillskapa fler tillgängliga vårdplatser. Förbättra samverkan mellan VGR och kommun för att minska antalet överbeläggningar	9
4.2.3 Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar	9
4.2.3.1 Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet	9
4.2.4 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka	10

4.2.4.1	Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabetesök och behandling	10
5	Medarbetare.....	11
5.1	Chefsförutsättningar.....	11
5.2	Hälsa och arbetsmiljö.....	11
5.2.1	Medarbetarenkät.....	11
6	Ekonomiska förutsättningar	12
6.1	Ekonomiskt resultat.....	12
6.1.1	Resultaträkning Regiongemensam verksamhet	12
6.1.2	Intäktsutveckling.....	13
6.1.3	Kostnadsutveckling.....	13
7	Bokslutsdokument och noter	14
8	Övrig rapportering	17
8.1	Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse.....	17

1 Sammanfattning och viktigaste händelser

1.1 Sammanfattning

Verksamhet

- För perioden noteras minskade volymer på 27 procent av klagomålsärenden i förhållande till motsvarande period 2019.
- Klagomål gällande upplevda brister i undersökning och bedömning av patienten minskade med 7 procent, vilket är mindre än den totala minskningen av inkomna klagomål.
- Andra områden anmälare lämnade klagomål på är brister i information, behandling och bemötande kopplat till att patienten söker hälso- och sjukvård.
- Patientnämndernas förtroendevalda och kansliets tjänstemän har delvis kunnat genomföra återföringsinsatser enligt nämnds-specifika återföringsplaner, men flera insatser har behövt ställas in. Trepartsforum har på grund utav Covid-19 ställts in under våren 2020, dock har exempelvis västra patientnämndens presidium deltagit vid västra hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde. Planerna är årsbaserade och mer information kommer slutredovisas i årsredovisningen.
- Patientnämnderna har för perioden mottagit 44 ansökningar om stödperson. Utbildning har också genomförts för nya stödpersoner. Informationsinsatser har genomförts via VGR Fokus samt annons om stödperson i tidningar på olika orter i regionen.
- Stödpersonerna har under denna period främst haft kontakt via telefon med patienter på grund utav besöksförbud under Covid-19 pandemin.

Personal

- Patientnämnderna arbetar för en ändamålsenlig kompetensutveckling utifrån individuella utvecklingssamtal och kompetensutvecklingsplaner. Covid-19 pandemin har medfört att kompetensutveckling inte har kunnat tillgodosetts fullt ut. Arbetsmiljöarbetet inom patientnämndernas kansli har en koppling till förutsättningar och miljöer i de nya regionens hus i Skövde och Göteborg och detta arbete fortgår. Fokus har under våren varit på avstämningsmöten via Skype och digitala möten.
- Sjukfrånvaron har ökat något inom kansliet i förhållande till motsvarande period föregående år. Sjukfrånvaron för perioden är 9,30 procent.
- Patientnämndernas kansli har tidigare präglats av hög arbetsbelastning med stort inflöde av klagomål och vakanser i personalgruppen. Situationen har förbättrats och rekryteringar har skett, samt att en minskning har skett i antal klagomål som följd av Covid-19.

Ekonomi

- Ekonomin är fortsatt stabil och resultatet per sista augusti är 3,4 mnkr bättre än budget, och prognosen visar på ett ekonomiskt

överskott om ca 3,5 mnkr plus för helåret 2020.

1.2 Viktigaste händelserna

Patientnämndernas kansli har utifrån inkomna klagomål skrivit analysrapporten Att bemöta med omsorg - patientröster om bemötande i primärvård. Dialog har också skett med Närhälsans presidium med anledning av rapporten.

Stödpersonsverksamheten har fått en digitaliserad arvodesblankett som kommer att innebära en bättre tillgänglighet och hantering av arvodena.

17 nya stödpersoner deltog i en utbildning för stödperson i februari. Alla stödpersoner har ännu inte fått något uppdrag, vilket beror på att inflödet av uppdrag har varit mindre under vår och sommar. Information har skickat ut till vården för att påminna om rätten till stödperson för tvångsvårdade patienter.

2 Regiongemensamt arbete

2.1 Verksamhetens miljöarbete

Patientnämndernas kansli har inget eget miljöarbete utan följer riktlinjer och policys som är framtagna. 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 Tillkommande rapportering

3.1 Sammanfattning av effekter av corona covid-19

3.1.1 Verksamhet

- Medarbetare på patientnämndernas kansli har delvis under våren arbetat på distans på grund utav pandemin Covid-19 och följt de riktlinjer och anvisningar som tagits fram av myndigheter och inom Västra Götalandsregionen.
- En minskning har skett gällande klagomålsärenden under våren och utbrottet av Covid-19 har också medfört att patientnämnden under en period inte skickat påminnelser till vården om vårdens svar till patienten.
- Det kommer att ske en sammanställning av de klagomål som inkommit under våren och året 2020 som har koppling till Covid-19 senare i år.
- Trepartsforum har ställts in och nämndsammanträden med patientnämnderna har varit på distans. Nämndsammanträden för samtliga fem patientnämnder ställdes in i april. Återföring till nämnder och styrelser har inte kunnat genomföras som planerat, utan hänförs till 2021 på grund utav att berörda nämnder och styrelser behövt fokusera och prioritera arbetet med Covid-19.
- Stödpersonsverksamheten har kunnat genomföras för stödpersoner, men har anpassats då besök inte kunnat genomföras med patienten utan kontakt har främst skett via telefon mellan stödperson och patient.

3.1.2 Personal

- Rekrytering av nya medarbetare har skett under våren och ytterligare två medarbetare började sin anställning under hösten 2020.
- Avstämning och möten har i större utsträckning skett via digitala möten och uppföljning. Medarbetarna har träffats fysiskt på två APT under våren och arbetsmiljö har varit en fråga som har lyfts löpande för att säkerställa medarbetares mående och hälsa under pandemin.
- Arbete med kvalitetssäkring och kollegial granskning har startats under våren. Syftet med arbetet är att utveckla arbetssätt med kollegial granskning och ett lärande i hur patientnämndernas kansli kan utveckla ett mer standardiserat och enhetligt arbetssätt.

3.1.3 Ekonomi

- Patientnämnderna har ett ekonomiskt överskott, detta beror bland annat på vakanser och att arvoden inte utbetalats ut då fem patientnämnder har ställts in i april månad. Patientnämnderna har inte heller kunnat genomföra kommunikationsinsatser på seriemässor och liknande.

4 Mål och fokusområden

4.1 Hållbar, innovativ och kreativ region

4.1.1 Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska

- Patientnämndernas kansli har under flera år följt resandet med privat bil och kan konstatera att resandet är av mindre omfattning och att påverkansmöjligheterna är begränsade. Kansliets personal väljer i stor utsträckning som möjligt kollektivtrafik och personer med uppdrag som stödpersoner behöver tillåtas köra med egen bil för att kunna genomföra sitt uppdrag. Målet är med anledning av ovanstående inte aktuellt för patientnämnderna 2020.
- Tjänsteresor med privata bilar har minskat. Utbrottet av Covid-19 har medfört att resor med bil har förekommit, eftersom rekommendationer från bland annat Folkhälsomyndigheten har varit att resor med kollektivtrafik ska undvikas.
- Stödpersoners resor har minskat, eftersom stödpersoner inte kunnat träffa patienter då besöksförbud är inrättat till följd av Covid-19.

4.1.2 Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling

- Patientnämndernas kansli ska verka för en ändamålsenlig kompetensutveckling utifrån givna resurser, medarbetarnas förutsättningar och verksamhetens behov. Detta har inte kunnat genomföras fullt ut på grund utav utbrottet av Covid-19.
- Patientnämndernas kansli ska uppmuntra och ta tillvara medarbetarnas idéer, vilja, engagemang och kompetens till ständiga förbättringar i verksamheten. Arbetet fortgår och ett uppdrag har bland annat givits om att påbörja ett kvalitetsarbete med syfte att förbättra och förenkla arbetssätten och att bedömning och utredning blir likvärdig.

4.1.2.1 Låta lönesättningen präglas av större flexibilitet, där hänsyn tas till marknadssituationen och kompetensbehov samtidigt som budget ska hållas

Patientnämndernas kansli har under året arbetat med att anpassa lönesättning för att bli mer konkurrensmässiga.

4.2 Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård

4.2.1 Den psykiska hälsan ska förbättras liksom tillgängligheten till vård för personer med psykisk sjukdom

Patientnämnderna ska beakta och redovisa fokusområden utifrån de eventuella iakttagelser och analyser som görs av inkomna synpunkter och klagomål. Redovisning sker i årsrapport.

4.2.1.1 Öka tillgängligheten och korta väntetiderna för barn och ungdomar med psykisk ohälsa

Se punkt 4.2.1

4.2.2 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

Se punkt 4.2.1

4.2.2.1 Detaljstyrning av hälso- och sjukvården ska ersättas av tillsitsstyrning. Mer ansvar, makt och befogenheter ska decentraliseras till första linjens chef

Patientnämnderna arbetar med tillsitsbaserad ledning och styrning inom patientnämndernas kansli.

4.2.2.2 Tillskapa fler tillgängliga vårdplatser. Förbättra samverkan mellan VGR och kommun för att minska antalet överbeläggningar

Se punkt 4.2.1

4.2.3 Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar

Patientnämnderna ska beakta och redovisa fokusområden utifrån de eventuella iakttagelser och analyser som görs av inkomna synpunkter och klagomål. I den egna verksamheten implementeras digitaliseringen genom ett ökat fokus på tillgänglighet via 1177 vårdguidens e-tjänster för att öka möjligheten för personer att lämna synpunkter och klagomål på vården.

4.2.3.1 Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet

Se punkt 4.2.1

4.2.4 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka

Patientnämnderna ska beakta och redovisa fokusområden utifrån de eventuella iakttagelser och analyser som görs av inkomna synpunkter och klagomål, Se 4.2.1.

4.2.4.1 Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling

Se punkt 4.2.4

5 Medarbetare

5.1 Chefsförutsättningar

Patientnämndernas kansli uppfyller beslutet om normtal.

5.2 Hälsa och arbetsmiljö

Fortsatt följa upprättad handlingsplan kring arbetssätt, drifts- och arbetsmiljöfrågor med anledning av flytt till nya miljöer och förutsättningar i nya Regionens hus Skövde respektive Göteborg. Ständiga förbättringar pågår kopplat till arbetsmiljö och lokaler.

Fortsätta kansliets hälsofrämjande arbete, såsom teamutvecklings- och friskvårdsaktiviteter för att stärka medarbetarskap, samhörighet och relationer.

Resultat av frånvaro för delåret 2020 visar på en viss ökning i förhållande till 2019., från 8,33 procent till 9,3 procent. Nämnas bör att för en verksamhet med få personer blir andelsmått missvisande.

Sjukfrånvaro % av ordinarie arbetstid	Jan – aug 2018	Jan - aug2019	Jan - aug2020
Patientnämnd kansli gem	4,7 %	1,89 %	0,24 %
Utredning	7,4 %	10,27 %	11,81 %
Summa	6,8 %	8,33 %	9,3 %

5.2.1 Medarbetarenkät

Fortsatt systematiskt arbetsmiljöarbete utifrån resultaten i medarbetarenkät 2019 pågår, samt inventering av fysiska, tekniska, organisatoriska, samt sociala arbetsmiljöfaktorer. Kontinuerliga förbättringar och insatser i arbetsmiljön har skett under året. Kansliet har genomfört två utvecklingsdagar under 2020. Innehållet gällde utveckling av pågående processer, arbetsmiljöfrågor och värdegrund och uppdrag att förbättra verksamheten.

Planering pågår för justeringar i nuvarande organisation för att få ett bättre samarbete inom patientnämndernas kansli och arbeta mer i team.

6 Ekonomiska förutsättningar

6.1 Ekonomiskt resultat

Patientnämndernas totala budgetomslutning för 2020 är 27.329 tkr, varav 25.329 tkr är regionbidrag och 1.600 tkr är budgeterade intäkter från kommunavtal.

Patientnämndernas ekonomiska resultat uppgår per sista augusti till 3.800 tkr, vilket är 3.400 tkr bättre än budgeterat. Utfallet kan hänföras till

- **Kansli och utredning +1 898 tkr**
- **Stödpersonverksamhet +895 tkr**
- **Patientnämnderna +590 tkr**

Prognosen beräknas till 3.500 tkr för helåret.

6.1.1 Resultaträkning Regiongemensam verksamhet

Resultaträkning	Periodens utfall					Helårsresultat				
	Utfall t.o.m. 2008 mnkr	Budget t.o.m. 2008 mnkr	Utfall t.o.m. 1908 mnkr	Avvikelse utfall / budget mnkr	Förändring utfall / %	Prognos per 2008 mnkr	Budget t.o.m. 2012 mnkr	Utfall t.o.m. 1912 mnkr	Avvikelse prog-nos/ budget mnkr	Förändring prog-nos/ utfall %
Statsbidrag										
Övriga erhållna bidrag										
Försäljning av tjänster	1,1	1,1	1,1	0,0	3,0%	1,1	1,6	1,6	-0,5	-31,3%
Försäljning av material och varor										
Övriga intäkter	0,0	0,0	0,0	0,0	-50,0%	0,0	0,0	0,0	0,0	-50,0%
Verksamheten intäkter	1,1	1,1	1,1	0,0	3,0%	1,1	1,6	1,6	-0,5	-31,3%
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-12,5	-15,4	-12,3	2,9	1,2%	-12,5	-23,7	-18,8	11,2	-33,8%
Köpt vård										
Läkemedel										
Lämnade bidrag										
Verksamhet sanknutna tjänster	0,0	0,0	0,0	0,0	87,5%	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4%
Material och varor, inkl.	-0,1	-0,1	-0,1	0,0	3,5%	-0,1	-0,2	-0,2	0,1	-34,4%

Resultaträkning	Periodens utfall					Helårsresultat				
förbrukning smaterial										
Lokal- och energikostnader	-0,5	-0,4	-0,8	0,0	- 44,0 %	-0,5	-0,7	-1,1	0,2	- 58,7 %
Övriga tjänster, inkl konsultkostnader	-1,2	-1,1	-1,0	0,0	12,2 %	-1,2	-1,7	-1,6	0,5	- 28,9 %
Övriga kostnader	-0,3	-0,7	-0,4	0,5	- 38,6 %	-0,3	-1,1	-0,5	0,8	- 51,7 %
Avskrivningar	0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,0	
Verksamhets kostnader	- 14,5	-17,8	- 14,7	3,3	- 1,7%	-14,5	-27,3	-22,3	12,8	- 35,1 %
Regionbidrag	17,2	17,2	16,8	0,0	2,0%	17,2	25,7	25,2	-8,6	- 32,0 %
Finansiella intäkter/kostnader										
Resultat	3,8	0,4	3,2	3,4		3,8	0,0	4,5	3,8	

6.1.2 Intäktsutveckling

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

6.1.3 Kostnadsutveckling

Kostnaderna ligger i nivå med utfallet motsvarande period 2019, men lägre än årets budget. Orsaken är främst lägre personalkostnader till följd av vakanser, en del sjukfrånvaro, vilket har fördröjt planerad utökning av verksamheten.

7 Bokslutsdokument och noter

Bokslutsdokument RR KF BR		
Patientnämnder		
2020-09-07 14:42		
	Utfall	Utfall
Resultaträkning	2008	1908
Verksamhetens intäkter	1 116	1 084
Verksamhetens kostnader	-14 486	-14 733
Avskrivningar och nedskrivningar	0	-8
Verksamhetens nettokostnader	-13 370	-13 657
Finansnetto	-1	-1
Erhållna/lämnade bidrag spec. beslut	0	0
Erhållna/lämnade regionbidrag	17 153	16 817
Obeskattade reserver (bolagen)	0	0
Årets resultat	3 782	3 159
	Utfall	Utfall
Kassaflödesanalys	2008	1908
Löpande verksamhet		
Årets resultat	3 782	3 159
Investeringsbidrag	0	0
Avskrivningar	0	8
Utrangeringar/nedskrivningar	0	86
Reavinster/-förluster sålda anläggningstillgångar	0	0
Avsättningar	0	0
Obeskattade reserver (bolagen)	0	0
Kassaflöde från löpande verksamhet före förändring av rörelsekapital	3 782	3 253
Förändring av rörelsekapital		
Ökning-/minskning+ av förråd	0	0
Ökning-/minskning+ av kortfristiga fordringar	25	4
Ökning+/minskning- av kortfristiga skulder	581	95
Kassaflöde från löpande verksamhet	4 388	3 352
Förändring av redovisningsprincip	0	0
Förändring av eget kapital	1	-1
Korrigerigering omklassificering	0	0

Bokslutsdokument RR KF BR		
anläggningstillgångar		
Investeringsverksamhet		
Investeringar	0	0
Momsjustering vid överlåtelse	0	0
Anläggningstillgångar överfört mellan enheter	0	0
Försäljningar anläggningstillgångar	0	0
Aktier och andelar	0	0
Kassaflöde från investeringsverksamheten	0	0
Finansieringsverksamhet		
Ökning-/minskning+ av långfristiga fordringar	0	0
Ökning+/minskning- av långfristiga skulder	0	0
Erhållna/lämnade bokslutsdispositioner	-4 468	-4 399
Justering för årets aktiverade investeringsbidrag	0	0
Förändring aktiekapital	0	0
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-4 468	-4 399
ÅRETS KASSAFLÖDE	-79	-1 048
Ingående likvida medel och kortfristiga placeringar	5 757	5 459
Utgående likvida medel och kortfristiga placeringar	5 678	4 411
Kontroll av årets kassaflöde	-79	-1 048
Differens	0	0
	Utfall	Utfall
Balansräkning	2008	1912
Anläggningstillgångar		
Immateriella anläggningstillgångar	0	0
Materiella anläggningstillgångar		
- byggnader och mark	0	0
- maskiner och inventarier	0	0
- pågående investeringar	0	0
Finansiella anläggningstillgångar	0	0
Summa anläggningstillgångar	0	0
Omsättningstillgångar		
Förråd	0	0
Kortfristiga fordringar	25	50
Kortfristiga placeringar	0	0
Likvida medel	5 678	5 757
Summa omsättningstillgångar	5 703	5 807
Summa tillgångar	5 703	5 807
Eget kapital		

Bokslutsdokument RR KF BR		
Eget kapital	4 973	4 841
Bokslutsdispositioner	-4 468	-4 399
Årets resultat	3 782	4 531
Summa eget kapital	4 287	4 972
Avsättningar	0	0
Skulder		
Långfristiga skulder	0	0
Kortfristiga skulder	1 416	835
Summa skulder	1 416	835
Summa eget kapital, avsättningar och skulder	5 703	5 807

Redovisningen är upprättad enligt de anvisningar som lämnats från Västra Götalandsregionen. Anvisningarna bygger på kommunallagen, lagen om kommunal bokföring och redovisning, samt rekommendationer utfärdade av Rådet för kommunal redovisning.

8 Övrig rapportering

8.1 Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse

Inkomna klagomål har minskat kraftigt med totalt -27 % (januari - augusti) till de fem patientnämnderna, vilket har inneburit ett minskat tryck på verksamheten.

Tabell fördelning av inkomna klagomål på nämndområdena

Största volymminskningen noteras inom patientnämnden Göteborg med 548 ärenden, vilket motsvarar -31 %.

Nämndområde	Jan – aug 2018	Jan – aug 2019	Jan – aug 2020
PNG	1432	1789	1241
PNN	556	566	415
PNS	367	441	340
PNV	286	321	253
PNÖ	525	524	399
Totalsumma	3166	3641	2648

Tabell fördelning av inkomna klagomål på hälso- och sjukvårdens verksamhetsområden

Volymminskningen berör alla verksamhetsområden förutom kommunal hälso- och sjukvård och tandvård.

Verksamhetsområde	Jan – aug 2018	Jan – aug 2019	Jan – aug 2020
enskild bedriven verksamhet med avtal	103	114	90
habilitering & hälsa	5	44	8
kommunal hälso- och sjukvård	53	40	55
primärvård	967	1200	875
sjukhusvård	1888	2088	1471
tandvård	99	117	111
vgr övergripande hälso- och sjukvård	51	38	38
Totalsumma	3166	3641	2648

Tabell problemområden anmälare har flest klagomål på

Klagomålberör främst	Jan – aug 2019	Jan – aug 2020
Undersökning/bedömning	434	405
Information	353	299
Behandling	343	229
Bemötande	295	204
Delaktig	273	201
Resultat	279	175
Tillgänglighet till vården	262	143
Väntetider i vården	272	119
Totalsumma	2511	1775