

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2023

version 2024-02-03

Innehållsförteckning

Region Skånes vision och övergripande mål.....	3
Förord	4
Inledning	5
Omställningsarbetet.....	6
1. Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler.....	6
2. Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet	8
3. Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne	9
4. Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet.....	9
5. Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi.....	15
Produktion	16
Framsynt miljöarbete	16
Robusta och säkra verksamheter	18

Region Skånes vision och övergripande mål

Visionen, som gäller för hela organisationen och dess verksamheter är ”Framtidstro och livskvalitet”. Genom de fem målen, som vänder sig till all verksamhet ska vi nå visionen. Våra resurser är medarbetarna, verksamheten och ekonomin. Vår organisationskultur utgår från de gemensamma värderingarna: välkomnande, drivande, omtanke och respekt. Detta gäller i allt ledarskap, medarbetarskap liksom i alla möten med de vi finns till för och samverkar med.



Bättre liv och hälsa för fler: Ett mål med utåtriktat fokus på de vi är till för – befolkning, patienter, brukare, besökare, kunder, samverkanspartners, m.fl.

Tillgänglighet och kvalitet: Ett mer inåtriktat mål för den egna organisationen, med fokus på vår verksamhet och hur våra interna arbetsprocesser fungerar.

Hållbar utveckling i hela Skåne: Ett mål för hur vår verksamhet bidrar till en långsiktigt, hållbar utveckling och tillväxt i den egna organisationen och i Skåne.

Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet: Ett mål för att attrahera, rekrytera, utveckla, motivera och behålla medarbetare i verksamheten.

Långsiktigt stark ekonomi: Ett mål för en modern, konkurrenskraftig och hållbar ekonomi som möjliggör beredskap, utveckling och fortsatta satsningar i verksamheten.

Förord

Mandatperiodens första verksamhetsår inleddes med ett par utbildningsdagar för den nyvalda nämnden, som från och med innevarande mandatperiod är parlamentariskt sammansatt och har åtta ledamöter. Den förändrade sammansättningen av nämnden har påverkat nämndens arbetssätt och arbetsformer.

I en ny arbetsordning för nämnden, som fastställdes i maj 2023, förtydligas nämndens och förvaltningens olika roller. Andra delar är att arbetsprocessen med patientärenden klargörs, samtidigt som det slås fast hur både återkoppling av klagomål till vårdgivare och uppmärksammande av patientsäkerhetsrisker ska göras.

För att patientnämndens verksamhet ska vara relevant är det av stor vikt att patientnämnden också får vetskap om innehållet i de upplevelser som skåningarna har av den skånska hälso- och sjukvården. Med ett systematiskt arbetssätt och en aktiv förvaltning ökar sannolikheten för att patienternas erfarenheter, så som de kommer patientnämnden till del, också tas till vara av vården.

Mot denna bakgrund är det tryggt att konstatera att fler klagomål än någonsin tidigare har hanterats av Patientnämnden Skåne. Sju analyser har fastställts. Flera uppmärksammanden har gjorts, samtidigt har dialogmöten med för hälso- och sjukvården ansvariga nämnder och styrelser genomförts.

Den enstaka händelse som har påverkat medarbetarna och verksamheten mest är beslutet att stänga Malmökontoret för att från och med den 1 november samla förvaltningen i Kristianstad. Mycket tid och engagemang har lagts på att genomföra förändringen på ett så bra sätt som möjligt. Med generösa omställningsvillkor har sex av åtta medarbetare i Malmö valt att stanna kvar efter bytet av tjänstgöringsort. Förändringen är långsiktigt bra för verksamheten. Kortsiktigt gör den att ekonomin klaras.

Det andra stora beslutet under 2023, som berör ramarna för patientnämndens verksamhet, var omförhandlingen av avtalen med de skånska kommunerna om att bedriva patientnämndsverksamhet å deras vägnar. Med en högre nivå på plats finns nu bättre förutsättningar att fortsatt finansiera verksamheten, så att patientnämnden kan bidra konstruktivt till att göra en vård i världsklass ännu bättre.

Åsa Ekstrand
ordförande

Jonas Duveborn
förvaltningschef

Inledning

Patientnämndens uppdrag regleras av lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, samt av regionfullmäktiges reglemente.

I uppdraget ingår även att utse stödpersoner för tvångsvårdade enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk tvångsvård och smittskyddslagen (2004:168).

Patientnämndens ansvar avseende klagomål och synpunkter omfattar:

1. hälso- och sjukvård som bedrivs av Region Skåne eller enligt avtal med Region Skåne,
2. hälso- och sjukvård som bedrivs av Skånes 33 kommuner eller enligt avtal med kommunerna, och den allmänna omvårdnad som ges i samband med denna, och
3. tandvård som bedrivs av Folktandvården Skåne AB eller är helt eller delvis finansierad av Region Skåne.

Uppdraget består huvudsakligen i att:

- på ett lämpligt sätt hjälpa patienter och deras närstående att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomålen besvarade,
- tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet,
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter,
- informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om patientnämndens verksamhet,
- bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter,
- uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården,
- göra Inspektionen för vård och omsorg, Ivo, uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn,
- samverka med Ivo så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt 7 kap 6 § patientsäkerhetslagen (2010:659), samt
- tillgodose tvångsvårdade patienters behov av stödperson.

Året som gått – viktiga händelser

- I januari påbörjades processen för att klara av att hålla en budget i balans. En av de åtgärder som blev aktuella var att slå samman förvaltningens två kontor till ett. Den 26 mars 2023 beslöts att kontoret i Malmö skulle stängas och förvaltningen samlas i Kristianstad, eftersom hyresnivån är klart högre i Malmö. Beslutet verkställdes den 1 november 2023.

- En annan åtgärd som vidtogs var att omförhandla avtalen om att bedriva patientnämndsverksamhet å de 33 skånska kommunernas vägnar. Avtalen sades upp i maj och nya avtal med högre ersättningsnivå tecknades i slutet av året.
- I februari lämnade patientnämnden sin årliga redogörelse över patientnämndsverksamheten till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen, samt en analys av 2022 års klagomål avseende unga vuxna med psykisk ohälsa.
- Under året har sex egna analyser av inkomna klagomål presenterats: en om den kommunala hälso- och sjukvården (februari), en om upplevd diskriminering (maj), en om vad kvinnor 30–39 år klagat på (juni), en om klagomål kopplade till leder, muskler och skelett (september), en om akutsjukvården (oktober) och en om patienter med diagnoser mage och tarm (december).
- Samverkan med Inspektionen för vård och omsorg har genomförts tillsammans med patientnämnderna i Blekinge och Kronoberg.
- Dialogmöten har hållits med för hälso- och sjukvården politiskt ansvariga i hälso- och sjukvårdsnämnden, psykiatri-, habilitering- och hjälpmedelsnämnden, samt sjukhusstyrelserna i Hässleholm, Kristianstad, Landskrona och Ängelholm.
- Sex medarbetare deltog i oktober i en konferens i Uppsala anordnad av nationella nätverket för patientnämnder.
- 1:e vice ordförande var i december i Växjö och träffade presidiemedlemmar i patientnämnderna i Kronoberg och Kalmar.
- Två medarbetare har slutat. En ny medarbetare har anställts, en tjänst har hållits vakant, vilket är den främsta orsaken till att ett ekonomiskt överskott kan redovisas.

Verksamhetsförändringar

➤ Interna verksamhetsförändringar 2023

Verksamhet	Tidpunkt	Antal anställda	Uppdragsförändring (Mkr)
Flytt av verksamhet från Malmö till Kristianstad.	2023-11-01	8	---

Omställningsarbetet

Åtgärder för en ekonomi i balans 2023

Övergripande styrnings- och strukturfrågor inom hälso- och sjukvården

Patientnämnden har under 2023 intensifierat sitt arbete med att fördjupa sig i patientärenden. Ett systematiskt omhändertagande av de erfarenheter som patienterna delar med sig av, efter

sina upplevelser i hälso- och sjukvården, är viktigt i ett Region Skåne-perspektiv. Här finns stor potential till generell förbättring.

Effekten av ett ökat fokus på patienternas upplevelser är otvivelaktigt svårbedömda i ekonomiska termer. För Patientnämnden Skånes ekonomi är effekten obefintlig under 2023. Utifrån ett patientsäkerhetsperspektiv, går det dock inte att överskatta densamma. I stort sett alla som vänder sig till Patientnämnden Skåne för att göra sin röst hörd, gör det därför att de vill hjälpa andra så att de slipper uppleva samma saker som de själva har gjort.

Verksamhets- och producentrelaterade utmaningar inom hälso- och sjukvården

Patientnämnden är en för hälso- och sjukvården stödjande förvaltning, vars verksamhet kan bidra till en effektivare och bättre vård med ökat fokus på patienternas behov.

Under de senaste åren har antalet patientärenden blivit fler för varje år. 2020 inkom det 4 684 klagomål, 2023 var det 6 456. Detta motsvarar en produktivitetsökning över tre år med 38 procent. Vid sidan om ett ökat inflöde av klagomål har Patientnämnden Skåne också producerat fler analyser, uppmärksammanden och snabbrapporter än tidigare. Kommunikationsarbetet har intensifierats. Arbetsbelastningen är tidvis hög, vilket är en återkommande diskussion under arbetsplatsträffarna på förvaltningen.

För att ändå kunna revidera löner och hålla budget har verksamhetens utgifter setts över; kostnadsposter har justerats ned generellt; beslut har särskilt tagits om att säga upp lokalerna i Malmö – för att från och med den 1 november 2023 samla förvaltningen i Rådhus Skåne, Kristianstad; patientrådet har lagts ned; utvecklingsdagarna har ställts in. Dessa åtgärder har inte varit tillräckliga. Därför har en handläggartjänst hållits vakant från och med maj 2023, vilket har gett tydligt avtryck i det positiva resultatet.

➤ Kommunavtalen

Vid sidan om regionbidraget har Patientnämnden Skåne intäkter från de 33 skånska kommunerna för att bedriva patientnämndsverksamhet å deras vägnar. För detta erhålls viss ersättning. Vid en nationell jämförelse har framkommit att den kommunala ersättningen till Patientnämnden Skåne är lägst i landet. Mot denna bakgrund beslöt nämnden i maj att säga upp avtalen med kommunerna och att initiera en omförhandling med höjd ersättningsnivå från och med 2024. Den processen avslutades i slutet av året med innebörd att ersättningen fördubblas över två års tid.

Bemanning och kompetensförsörjning

Patientnämnden Skåne är med sina 18 medarbetare Region Skånes minsta förvaltning vid sidan om revisionskontoret. När vakanser uppstår återbesätts dessa enkelt. Det finns ett mycket stort intresse hos många medarbetare att arbeta med patientsäkerhetsfrågor. Kompetensförsörjningen är tryggad.

Inköp och materialförsörjning

Patientnämnden Skåne gör inte inköp i någon större omfattning, och här finns inga regionala effekter att hämta.

Serviceförvaltningarnas roll, mandat och kostnadsutveckling

Fram till den 1 november 2023 har förvaltningen två kontor, varav ett på sjukhusområdet i Malmö. Hyressättningen där har skiljt sig kraftigt från den som förvaltningen har haft för sina lokaler i Rådhus Skåne, Kristianstad.

Den besparing som patientnämndens förvaltning har gjort i och med flytten till Kristianstad indikerar att det generellt finns hyrespengar att spara för verksamhet som inte måste vara förlagd i sydvästra Skåne.

Administration och IT-stöd

Patientnämnden Skåne utvecklar sitt ärendehanteringssystem, Vårdsynpunkter, tillsammans med sex andra patientnämnder. Utvecklingsarbetet har pågått under flera år och det dröjer ytterligare några år innan systemet kan anses vara tillfredsställande uppdaterat.

1. Övergripande mål: Bättre liv och hälsa för fler

Under 2023 har antalet klagomål ökat något jämfört med 2022. Antal registrerade patientärenden har uppgått till 6 456, vilket är en ökning med 10,2 procent. Till dessa ska läggas 1 276 informationsärenden. En mer detaljerad redovisning av inkomna klagomål, samt hur de har hanterats, återfinns i Redogörelse över patientnämndsverksamheten 2023.

Patientnämnden uppfyller också kravet på att tillgodose stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller som vårdas enligt smittskyddslagen (2004:168).

Under 2023 pågick under längre eller kortare tid 64 stödpersonsuppdrag, vilket är två uppdrag färre än förra året. Däremot har det totalt förordnats 65 stödpersonsuppdrag under året jämfört med 45 förra året. Vi kunde se en dubblering av antalet ansökningar per månad i slutet av året. Vid utgången av året hade förvaltningen tillgång till 62 stödpersoner jämfört med 41 förra året. Det finns inget akut behov av fler stödpersoner för att klara uppdraget, men det kan behöva punktrekrytera i vissa geografiska områden där behovet av yngre stödpersoner har uppmärksamrats. Under våren 2023 hölls en stödpersonsträff där stödpersoner kunde utbyta erfarenheter, idéer och lyssna till en verksamhetschef och chefläkare från Vuxenpsykiatri. I genomsnitt har det tagit sex arbetsdagar från det att behov av stödperson har anmälts till dess att förordnande har skett, vilket är en dag mindre än förra året.

En väl fungerande kommunikation är av väsentlig betydelse för att patientnämnden ska kunna utföra sitt uppdrag. Under 2023 har Patientnämnden Skåne hållit föredrag, anordnat webinarium och genomfört dialogmöten med politiskt ansvariga nämnder och styrelser vid åtta olika tillfällen.

2. Övergripande mål: Tillgänglighet och kvalitet

Som har konstaterats ovan är det allt fler som använder sig av möjligheten att kontakta sin vårdgivare med hjälp av patientnämnden. Detta innebär att arbetsbelastningen tidvis är hög på förvaltningen, särskilt när det finns många sidouppgifter att hantera. Dessa handlar om bland annat om utvecklingsarbete, stödpersonsverksamhet och analyser.

Analyserna är tänkta att bidra till ökad förståelse för patienternas upplevelser och fungerar därför som ett utmärkt komplement till den raka återrapporteringen av klagomål.

Återrapporteringen lyfts ofta fram av vårdgivarna som mycket värdefull. Efter förändringen av hur återrapporteringen görs – större egenansvar – finns dock en oro för att klagomål i vilka det inte begärs yttrande inte får den betydelse för verksamheternas kvalitetsarbete som de kan ha. Detta blir en fråga att fortsatt hantera under kommande år.

Patientnämnden Skåne har under året också fortsatt sitt samarbete med Digitaliserings- och IT/MT-förvaltningen i olika projekt kring mönsterigenkänning och datordriven analys, samt automatiserade sammanfattningar. Här finns en stor potential att ytterligare öka kvaliteten i patientnämndsverksamheten.

3. Övergripande mål: Hållbar utveckling i hela Skåne

För att säkerställa likabehandling har processer och faktisk ärendehantering varit ett återkommande tema. Diskussionen ökar medvetenheten, och säkerställer att både patienter och vårdgivare hanteras lika, i hela Skåne.

4. Övergripande mål: Attraktiv arbetsgivare, professionell verksamhet

Region Skånes attraktivitet som arbetsgivare har avgörande betydelse för att möta behovet av kompetens i dag och framöver. Att vara en attraktiv arbetsgivare med en professionell

verksamhet innebär att ständigt arbeta för att skapa en attraktiv arbetsplats, stödja medarbetarutveckling och använda kompetensen rätt.

Hållbar och långsiktig kompetensförsörjning

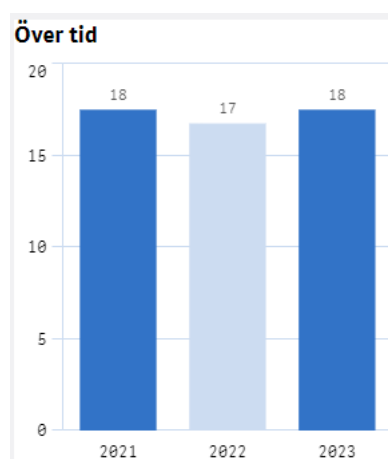
Kompetensförsörjningen är en av Region Skånes stora utmaningar. En genomtänkt strategisk kompetensförsörjning är en förutsättning för att klara framtidens uppdrag. Bedömningen är att dagens och framtidens utbildningsvolymerna inte kommer räcka till för att säkerställa tillgången på rätt kompetens. Förändringar behövs av såväl arbetssätt som kompetensstruktur för att möta kompetensförsörjningsutmaningen.

➤ **Bemanning av verksamheten**

Patientnämnden Skåne har under 2023 haft 18 medarbetare. Efter beslutet i mars att samla förvaltningen i Kristianstad, vilket innebar en stängning av Malmökontoret i november, har två medarbetare valt att sluta. En av dem har ersatts. Den andra tjänsten har hållits vakant för att inte riskera budgetöverdrag. Utöver detta har en vikarie för en föräldraledig medarbetare anställts. Vid bägge rekryteringsomgångarna var det många sökande: 97 respektive 109. Bedömningen är att Patientnämnden Skåne uppfattas som en attraktiv arbetsplats med ett angeläget uppdrag.

➤ **Utvecklingen av anställningsvolym**

Förvaltningens 18 medarbetare reducerades under 2023 i realiteten till 17 i enlighet med beskrivningen ovan.



Figur 1 Medarbetare på Patientnämnden Skåne 2021--2023

➤ **Resultat från medarbetarenkät (Gäller samtliga nämnder/styrelser)**

I Region Skåne genomförs årligen en medarbetarenkät. Resultatet ger ett underlag för dialog på arbetsplatsen och är en del i arbetsmiljöarbetet.

2023 genomfördes medarbetarenkäten den 16 oktober till och med den 5 november. 15 av 15 tillfrågade medarbetare besvarade enkäten. Den visade att HME-index har sjunkit jämfört med föregående år: från 77 till 74. Mest hade index sjunkit avseende ”ledarskap”, från 72 till 68, och något avseende ”motivation”, från 81 till 76. Delindexet för ”styrning” hade stigit från 78 till 79.

Ökande index ses i frågor som att ”medarbetarna är insatta i arbetsplatsens mål” och att ”arbetet följs upp och utvärderas på ett bra sätt”. Det är också många som ser fram emot att gå till arbetet. Tydligast sjunkande index finns i frågor som ”min chef visar uppskattning för mina arbetsinsatser” och ”min chef ger mig förutsättningar att ta ansvar i mitt arbete”.

Under 2023 har medarbetarenkäten från oktober/november 2022 hanterats med en handlingsplan som omfattade samma frågeställningar som i enkäten på hösten 2023 visade ett sjunkande index. I början av året tog förvaltningen fram en handlingsplan, med ett par aktiviteter. En var att fortsatt lyfta medarbetarskapet på arbetsplatsträffarna: ”Hur har vi det i gruppen?” En annan aktivitet var att understryka att medarbetare måste säga till om man anser att man inte har rätt förutsättningar för att ta ansvar för sina arbetsuppgifter.

Vid uppföljningen av handlingsplanen i juni bedömdes den ha haft ett bra genomslag, vilket enkäten senare på året följaktligen inte visade.

➤ **Trygga anställningar**

Region Skåne ska erbjuda trygga anställningar, heltidstjänst ska vara norm och deltid ska ses som en möjlighet om medarbetaren så önskar. På Patientnämnden Skåne har alla medarbetare heltidstjänster, en medarbetare har under 2023 begärt och beviljats tjänstgöring på 90 procent, vilket i slutet av året justerades till 80 procent.

➤ **Tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer**

Patientnämnden Skåne är en mycket liten förvaltning med begränsade karriärvägar och en chefstjänst. Utvecklingsarbetet fokuserar därför på att medarbetarna ska få kompetensutvecklingsinsatser för att stärka sig i sina befintliga roller.

➤ **Jämställda löner**

Årlig lönekartläggning har genomförts i samband med lönerevisionen. Kartläggningen är en viktig del i arbetet med att upptäcka och vid behov åtgärda osakliga löneskillnader. Ett par noteringar som har gjorts är att det finns en god lönespridning på förvaltningen, och att lönerna i jämförelse med liknande tjänster i regionen varken ligger anmärkningsvärt högt eller lågt.

➤ **Arbete med lika rättigheter och möjligheter**

Likarättsarbetet är en angelägenhet för alla och är också kopplat till Region Skånes arbete som en attraktiv arbetsgivare. Ett aktivt arbete för lika rättigheter och möjligheter gynnar medarbetare, patienter och samarbetspartners. Insatser ska även fortsatt göras gentemot

nuvarande och framtida medarbetare för att säkerställa ett bemötande med omtanke och respekt, vilket är en förutsättning för att Patientnämnden Skåne åtnjuter ett högt förtroende.

Region Skånes värdegrund har lyfts i samband med medarbetarsamtal och på arbetsplatsträffar. Vikten av ett gott bemötande med respekt och omtanke har understrukits lika mycket som det självklara i att arbetet bedrivs för att säkerställa lika rättigheter och möjligheter

Under 2023 tilldelades två medarbetare personalnämndens Stora likarättspris för sitt arbete med en analys av patienters upplevelser av diskriminering i den skånska hälso- och sjukvården, *Welcome to Sweden*.

➤ **Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)**

Arbetsplatsträffarna är navet i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Ett hälsofrämjande och systematiskt arbetsmiljöarbete med engagerade medarbetare och ledare ger förutsättningar för en god kvalitet i verksamheten och nöjda medborgare.

I april genomförde förvaltningschefen, skyddsombudet och en medarbetare årets arbetsmiljöromd. Inför beslutet om att samla förvaltningen i Kristianstad genomfördes en risk- och konsekvensanalys i två omgångar.

Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet gjordes i oktober av förvaltningschef, skyddsombud och två medarbetare.

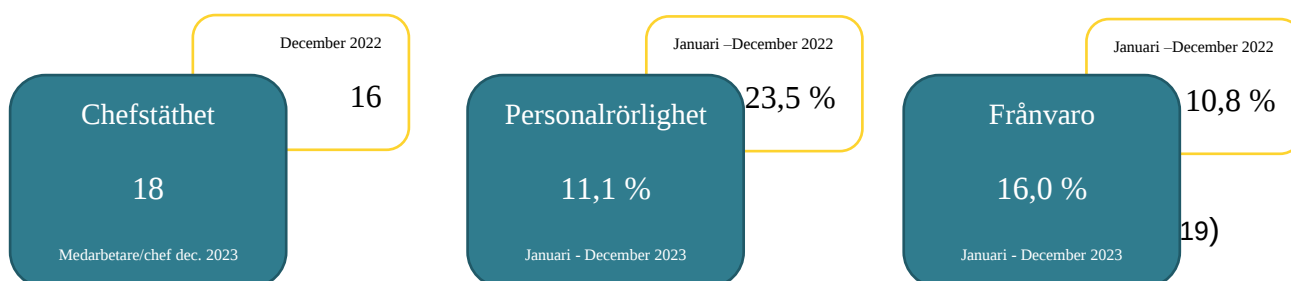
Attraktiv arbetsplats

Region Skånes arbetsplatser ska vara trygga och säkra för såväl medarbetare som alla som befinner sig i någon av Region Skånes verksamheter. En attraktiv arbetsplats med god arbetsmiljö är en av de avgörande förutsättningarna för att möta kompetensutmaningen.

➤ **Sjukfrånvaro**

Sjukfrånvaron i procent av ordinarie arbetstid på Patientnämnden Skåne har ökat under 2023 jämfört med 2022, från 2,3 procent till 3,5 procent. Den främsta förklaringen till detta är långtidsfrånvaro för en medarbetare med behov av flera medicinska insatser. Sjukfrånvaron i Region Skåne som helhet minskade från 7,6 procent till 6,6 procent.

➤ **Samlad analys av de regiongemensamma KPIer som är knutna till målområdet Attraktiv arbetsplats**

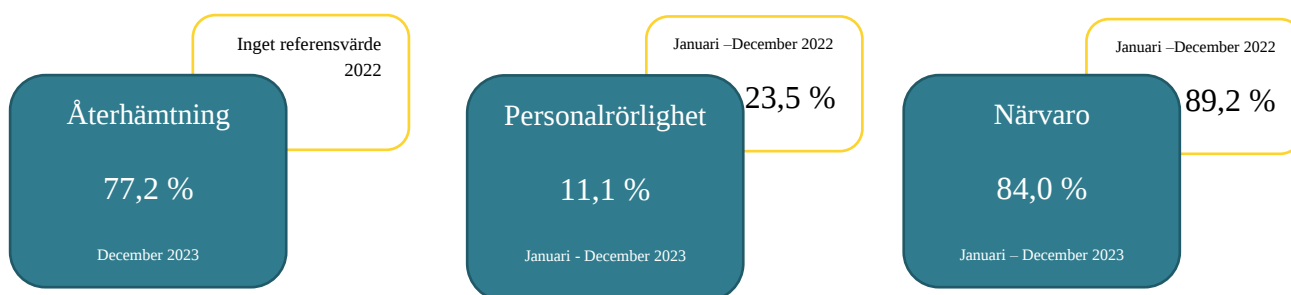


På förvaltningen finns endast en chefstjänst. Två av 18 medarbetare har slutat under 2023. Föregående år slutade fyra medarbetare och en gick i pension. Den ökade frånvaron är främst hänförlig till långtidsfrånvaro, enligt ovan.

Stöd och medarbetarutveckling

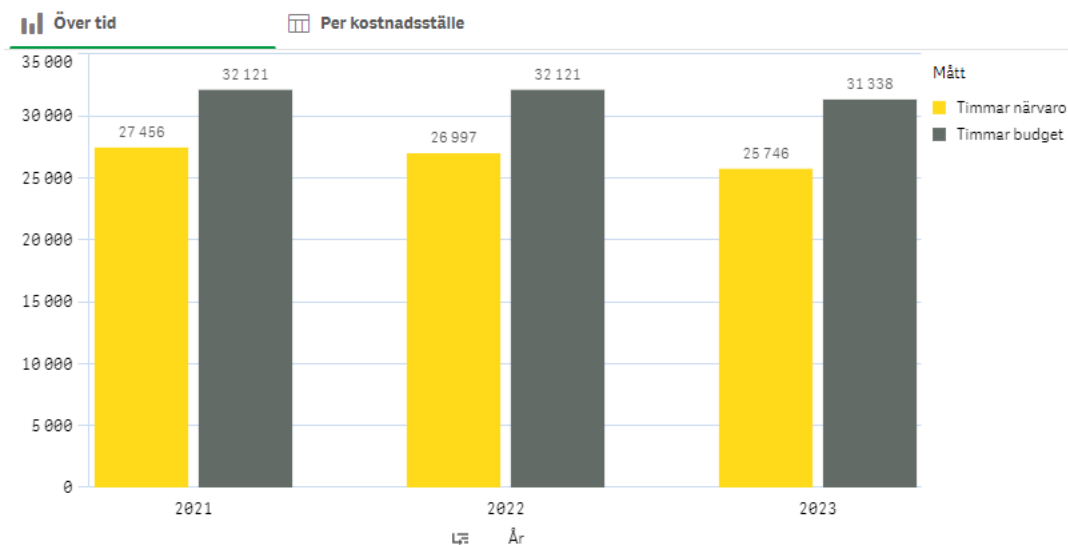
Lärande och kompetensutveckling är i dag en självklarhet genom hela yrkeslivet. En attraktiv arbetsgivare både förväntas och behöver skapa utrymme till lärande i vardagen. Region Skåne ska ge förutsättningar för medarbetare att utvecklas i takt med ett ständigt föränderligt arbetsliv.

- **Samlad analys av de regiongemensamma KPIer som är knutna till målområdet Stöd medarbetarutveckling**



Semesterplaneringen 2023 gjordes med några smärre justeringar utifrån medarbetarnas önskemål. Återhämtningstalet, som är andelen uttagen semester av antal nya och sparade semesterdagar, ligger på 77,2 procent, vilket är klart högre än snittet i Region Skåne (60,6 procent).

Närvaro andelen har sjunkit från 89,2 procent 2022 till 84 procent 2023, främst förklarat av långtidssjukskrivning. I arbetstid räknat, utvecklingen av använda timmar, innebär detta att förvaltningen har haft 1 251 timmar mindre till sitt förfogande.



Figur 2 Närvaro i antal timmar jämfört med budget 2021--2023.

Använd kompetensen rätt

Att använda alla medarbetares kompetens på bästa sätt är en komplex utmaning. För att lyckas behövs fortsatt arbete med kontinuerlig verksamhetsutveckling och anpassning av arbetsuppgifternas fördelning. Normer och arbetssätt behöver utmanas och nya perspektiv och innovation bejakas.

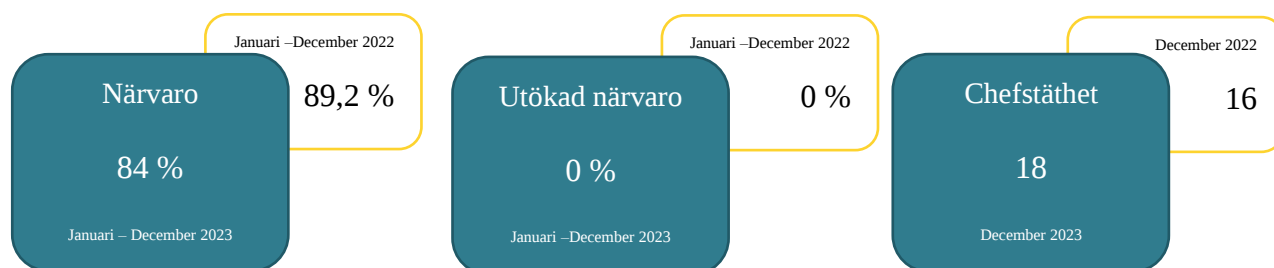
Att använda kompetensen rätt och att ge medarbetarna möjlighet att arbeta utifrån sin kompetens och verksamhetens behov är också en nödvändig insats för att möta kompetensförsörjningsutmaningen. Rätt använd kompetens kan innebära exempelvis uppgiftsväxling mellan yrkeskategorier och införande av nya kompetenser.

➤ Redogör för arbetet med rätt använd kompetens.

Patientnämnden Skånes lilla format och fåtal yrkeskategorier gör att uppgiftsväxling mellan olika yrkeskategorier inte är lika aktuellt som för större förvaltningar. Däremot fördelas en rad sidouppgifter mellan medarbetarna, där de under en viss period får möjlighet att ta ansvar för till exempel statistik eller utveckling av digitala verktyg. Kombinationen av att handlägga patientärenden och att samtidigt bidra med sin kompetens för ett sidouppdrag bedöms som både omtyckt och framgångsrik.

- **Samlad analys av de regiongemensamma KPIer som är knutna till målområdet Använd kompetensen rätt**

På Patientnämnden Skåne arbetas det inte övertid, trots att närvarotalet har sjunkit något. Tanken är att arbetsuppgifterna ska lösas på ordinarie arbetstid, med ordinarie arbetskraft, även om inströmningen av ärenden ökar kraftigt.



5. Övergripande mål: Långsiktigt stark ekonomi

Resultatmål

Målen i verksamhetsplanen för 2023 är uppnådda och Patientnämnden Skåne redovisar en budget i balans.

Resultatet för 2023 är 997 000 kronor bättre än budget, vilket är ett lägre överskott än efter föregående år (1,8 mkr).

Budgetavvikelsen avser främst lägre kostnadsutfall kopplat till personal (829 000 kr). Ersättningen till stödpersoner är lägre än budgeterat och en tjänst har hållits vakant under större delen av året. Kostnadsutfallet för informationsaktiviteter är också klart lägre än budgeterat.

Resultatrapport (Tkr)	Utfall 2022	Utfall 2023	Budget 2023	Diff 2023 Utfall-Budget	Diff 2023 Utfall-Budget %	Budget 2023	Prognos 2023	Diff 2023 Prog-Budget	Diff 2023 Prog-Budget %
Regionbidrag	18 000,0	18 000,0	18 000,0	0,0	0,0%	18 000,0	18 000,0	0,0	0,0%
Försäljning av varor och tjäns	434,8	452,6	470,0	-17,4	-3,7%	470,0	453,0	-17,0	3,6%
Bidrag och övriga intäkter	35,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	
Verksamhetens intäkter	18 469,8	18 452,6	18 470,0	-17,4	-0,1%	18 470,0	18 453,0	-17,0	0,1%
Lönekostnader	-8 641,3	-9 137,9	-9 749,0	611,1	-6,3%	-9 749,0	-9 334,0	415,0	4,3%
Arbetsgivaravgifter och pensio	-3 927,5	-4 161,9	-4 428,0	266,1	-6,0%	-4 428,0	-4 233,0	195,0	4,4%
Övriga personalkostnader	-832,7	-874,7	-838,0	-36,7	4,4%	-838,0	-838,0	0,0	0,0%
Material och tjänster	-4,7	-6,0	-10,0	4,0	-39,8%	-10,0	-10,0	0,0	0,0%
Fastighetskostnader	-837,4	-786,4	-882,9	96,5	-10,9%	-882,9	-882,9	0,0	0,0%
Övriga omkostnader	-2 426,0	-2 488,5	-2 562,1	73,6	-2,9%	-2 562,1	-2 460,1	102,0	4,0%
Verksamhetens kostnader	-16 669,7	-17 455,4	-18 470,0	1 014,6	-5,5%	-18 470,0	-17 758,0	712,0	3,9%
Verksamhetens nettokostnader	1 800,1	997,2	0,0	997,2		0,0	695,0	695,0	
Resultat före finansiella poster	1 800,1	997,2	0,0	997,2		0,0	695,0	695,0	
Finansiella kostnader	-0,7	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	
Finansnetto	-0,7	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	
Resultat efter finansiella poster	1 799,4	997,2	0,0	997,2		0,0	695,0	695,0	
Resultat	1 799,4	997,2	0,0	997,2		0,0	695,0	695,0	

➤ Åtgärder för en ekonomi i balans

Förvaltningen beslöt redan i januari att vidta en rad åtgärder för att sänka kostnaderna, eftersom det regionbidrag som regionfullmäktige fastställde i december inte räknades upp i förhållande till föregående år. Patientrådet lades ner, utvecklingsdagarna ställdes in, informationsaktiviteter begränsades och en risk- och konsekvensanalys inför ett beslut om att stänga Malmökontoret gjordes. Beslut om att samla förvaltningen i Kristianstad togs i mars, med effekt från den 1 november. Dessutom beslöts att från och med den 1 maj inte återbesätta en handläggartjänst.

Effekten av åtgärderna är att Patientnämnden Skåne i stället för ett underskott levererar ett positivt resultat på nästan 1 miljon kronor av en budget på 18,5 miljoner kronor. Samtidigt är det tydligt att arbetsbelastningen tidvis är hög.

Produktion

Med 6 456 patientärenden och 1 276 informationsärenden som grund, på vilket det bland annat ska läggas en välskött stödpersonsverksamhet och en ström av djuplodande analyser är det tydligt att produktionstakten på Patientnämnden Skåne blir allt högre.

Antalet patientärenden har ökat med 10,2 procent jämfört med 2022. Antalet informationsärenden har också blivit klart fler. Mängden analyser ligger på samma nivå som föregående år. Stödpersonsverksamheten ligger i nivå med föregående år. Samtidigt har antalet använda timmar varit 9,5 procent färre. Effektiviteten har med andra ord ökat kraftigt.

Tillgängligheten är mycket hög, med telefonmottagning alla vardagar mellan kl 9 och 12, samt öppet dygnet runt via mejl och e-tjänsten på 1177.se.

Framsynt miljöarbete

Regiongemensamma fokusområden för miljömål: 1. Resurseffektiv och cirkulär ekonomi. 2. Låg klimatpåverkan. 3. Frisk och hälsosam miljö
--

I linje med de regiongemensamma fokusområdena för miljömål har fyra interna miljömål tagits fram för Patientnämnden Skåne, för att därmed säkerställa en minskad miljö- och klimatpåverkan inom både den egna förvaltningen och i Region Skåne.

Samtliga miljömål, som redovisas nedan, har uppnåtts.

➤ **Resor, livsmedel och förbrukningsartiklar**

De resor som förvaltningen gjorde under 2023 har till största del skett med kollektiva färdmedel. De resor som har gjorts med bil är i stödpersonsverksamheten.

Under 2023 har antalet fysiska möten återgått till en normalnivå och därför har det blivit fler resor och beställningar av fika.

En del möten och utbildningar genomförs fortfarande digitalt.

Målstatus: positiv.

➤ **Energianvändning**

Datorerna och övrig teknisk utrustning stängs av efter varje arbetspass. Medarbetarna har informerats om rekommendationen att dagligen även stänga av bildskärmarna från viloläge. Efter pandemins avslut har medarbetarna fortfarande möjlighet att arbeta hemifrån två dagar per vecka.

Målstatus: positiv.

➤ **Avfall**

Allt vanligt förekommande material källsorteras.

Enligt tidigare överenskommelse med lokalvårdarna ombesörjde medarbetarna på Malmökontoret fram till stängningen av kontoret den 31 oktober 2023 själva sorteringen av restavfall och såg till att allt lämnades i miljörummet.

Målstatus: neutral.

➤ **Miljö- och hälsofarliga ämnen samt kunskapsspridning**

Det finns i dagsläget inga sådana produkter på förvaltningen.

Alla medarbetare har inte genomgått utbildningen ”Hållbara val”. Detta behöver under 2024 förbättras och påminnelse om utbildningen kommer att upprepas vid våra arbetsplatsträffar under året med start i januari.

Målstatus: neutral.

Definitioner för angiven målstatus:

- Positiv: målutveckling är positiv
- Neutral: det går inte att se en tydlig riktning för målutveckling
- Negativ: målutveckling är negativ

Robusta och säkra verksamheter

Krisberedskapsförmåga

Förvaltningen står väl rustad för att möta oförutsebara händelser. En krishanteringsplan finns framtagen, arbetsmetoderna är tydliga och enkla, och alla medarbetare har möjlighet att arbeta på distans.

Krisberedskap och risk- och sårbarhetsanalys

Under året har arbetssituationen och omvärldsläget bedömts löpande. Ingen större riskanalys har bedömts nödvändig.

Ledningssystem för säkerhetsarbetet

Befintliga instruktioner och rutiner har bedömts tillräckliga, därmed behöver förvaltningen inte lägga resurser på ledningssystem för säkerhetsarbete.

Beredskap för hot- och våldssituationer

Det förekommer ibland främst hotsituationer kopplade till klagomål. Medarbetarna har informerats om de rutiner som finns.

Informationssäkerhet

Förvaltningens informationssäkerhetssamordnare är en del av det regionala informationssäkerhetsnätverket. På arbetsplatsträffarna hålls en genomgång för samtliga på förvaltningen så att alla är uppdaterade om arbetet med informationssäkerhet. Noterade avvikelser innebär att rutinfrågor lyfts, till exempel om hur systemen ska användas för att skydda känsliga personuppgifter.

Robusta IT-system

Patientnämnden Skåne använder ett ärendehanteringssystem som heter Vårdsynpunkter, och som vi utvecklar och finansierar tillsammans med sex andra patientnämnder. Behovet av förbättringar är tydligt kartlagt, men arbetet har begränsad fart på grund av begränsade resurser, vilket gör att nödvändiga justeringar tar flera år att genomföra.