

PATIENTNÄMNDENS VERKSAMHETSBERÄTTELSE för verksamhetsåret 2020

version 2021-02-10

Innehållsförteckning

Förord	3
Inledning	4
Året som gått – viktiga händelser	4
Redovisning av mål: Serviceinriktad verksamhet med hög kvalitet	6
Produktion	6
Redovisning av mål: En drivande utvecklingsaktör	7
Redovisning av mål: Attraktiv arbetsgivare	9
Resultat från medarbetarundersökning.....	9
Trygga anställningar	10
Tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer	10
Jämställda löner	10
Arbete med lika rättigheter och möjligheter	10
En god och hälsofrämjande arbetsmiljö.....	10
Samverkan med personalorganisationer under covid-19.....	11
Kompetensförsörjning.....	11
Bemanning av verksamheten under covid-19.....	11
Utveckling av anställningsvolym och arbetad tid.....	12
Utvecklingen av använda timmar.....	12
Utvecklingen av Vård av barn (VAB) under covid-19	13
Bisysslor	13
Redovisning av mål: En långsiktigt stark ekonomi	14
Resultatmål.....	14
Ekonomiska effekter på grund av covid-19.....	14
Åtgärder för att sänka kostnadsutveckling samt för ekonomi i balans.....	14
Nyckeltal	14
Miljöredovisning	15
Krisberedskap och säkerhet	16
Krisberedskap	16
Informationssäkerhet.....	16
Uppföljning av arbetet med intern kontroll	17
Bilaga	21

Förord

För Patientnämnden Skåne har pandemiåret 2020 inneburit ett litet steg mot ökad digitalisering; inte bara i fråga om mötesrutiner utan också när det handlar om arbetssätt. Detta visar att organisationen snabbt kan anpassa sig efter omvärldsförändringar. Förhoppningen är att detta digitaliseringsarbete kan fortgå, även om förvaltningen under de närmaste två åren sitter kvar i sitt gamla ärendehanteringssystem. Om Patientnämnden Skåne ska klara sitt uppdrag krävs att vi är lyhörda för tidens krav och tar fram lösningar som skåningarna vill använda: Metoder som är lika enkla som självinstruerande och säkra.

Syftet med verksamheten, att låta den personliga erfarenheten från tusentals skånska patienter påverka hälso- och sjukvårdens arbetssätt, är självklar för alla som ser värdet i personcentrerad vård, fjärran den vård som sätter sjukvårdssystemets behov främst.

Årsredovisningen för 2020 visar också att det finns en stor efterfrågan bland skåningarna att få återkoppla sina erfarenheter till vården, och att många föredrar att göra detta genom Patientnämnden Skåne. Den som har en synpunkt kan vända sig direkt till sin vårdgivare. Ändå är det tusentals besvikna, upprörda eller arga patienter som väljer att i stället kontakta Patientnämnden Skåne. De har med sig en upplevelse som de känner att de måste få dela med sig av; en händelse som de vill inte ska upprepa sig.

Att det ska finnas en möjlighet för patienterna att vända sig till en oberoende instans för att föra fram synpunkter kring den vård man just har fått en mindre positiv erfarenhet av, finns det en bred samsyn kring. Inte minst utifrån ett resonemang om patientens beroendeställning till behandlande vårdpersonal. Men det finns fler goda skäl, som möjligheten att göra systematiska och aggregerade analyser, eller att man har tillgång till synpunkter inte enbart från Region Skånes egen vård utan även från privata vårdgivare och kommunerna.

Med detta i beaktande är det inte konstigt att Patientnämnden Skåne uppfattas som en attraktiv arbetsgivare, trots de svåra samtal som ibland måste tas. Medarbetarna är djupt engagerade och vet att de fyller en viktig funktion. De vet också att de är mycket uppskattade, om inte annat är det värt att upprepa: Personalen är inte bara den viktigaste resursen, som det brukar heta, den *är* Patientnämnden Skåne.

Med denna årsredovisning lägger Patientnämnden Skåne sitt 40:e verksamhetsår bakom sig. Det är en eftertänksam och erfaren 40-åring som sprudlar av energi och vilja.

Matilda Malmgren

Matilda Malmgren
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 om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128) Lag om rättspsykiatrisk tvångsvård (1991:1129) och Smittskyddslag (2004:168).

Patientnämndens ansvar avseende klagomål och synpunkter omfattar:

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

Uppdraget består huvudsakligen i att:

- stödja patienter och deras närstående att föra fram klagomål till vårdgivare och följa upp att klagomålen blir besvarade,
- om patienten är ett barn ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa,
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
- patientnämnden ska 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,
- informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet,
- 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,
- tillgodose tvångsvårdade patienters behov av stödperson, och
- att samverka med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och uppmärksamma dessa på förhållanden av relevans för myndighetens skyldigheter att fullgöra sitt uppdrag enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659).

Året som gått – viktiga händelser

Pandemin

- Medarbetarna gavs redan tidigt under året möjlighet att arbeta på distans. Fler möten blev digitala och fler digitala rutiner infördes. Ett exempel är att begäran om yttranden från Region Skånes egen verksamhet nu skickas med säker e-post i stället för med brev. Detta bör innebära att den som klagat snabbare får veta hur vårdgivaren resonerar kring den händelse som ärendet berör.
- Samma dag som covid-19 klassades som pandemi (11/3) togs beslut om särskild uppföljning av de klagomål och synpunkter som på något sätt kunde kopplas till denna. Regelbunden kommunikation med och återföring av synpunkter till den regionala medicinska krisledningen, RMKL, gjordes så länge denna var i funktion.

- Beslut togs också att ärenden kopplade till pandemin ska återrapporteras till berörd verksamhetschef med kopia till chefläkare så snart de har avslutats; detta för att vården så snabbt som möjligt ska kunna använda sig av synpunkterna för att anpassa vården efter patienternas behov.
- Patientnämnden Skåne har bidragit i kampen mot pandemin också genom att ställa personalresurser till vårdens förfogande. Under drygt fem veckor i slutet av året förstärkte två av förvaltningens handläggare Primärvårdens smittspårningsenhet.

Andra viktiga händelser

- Med pandemin har ärendemängden minskat. Under året har 4 690 patientärenden registrerats, vilket ska jämföras med fjolårets 5 368. Förändringen motsvarar en minskning på 12,6 procent. Även informationsärendena har minskat. Drygt ettusen skåningar har vänt sig till Patientnämnden Skåne för att få svar på frågor om regler och rättigheter eller för att få annan information för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården eller tandvården, vilket är 19 procent färre än under förra året. Mer om innehållet i klagomålen och synpunkterna kan läsas i Årsberättelsen för 2020, som bland annat distribueras till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och Socialstyrelsen.
- I början av året redogjorde Patientnämnden Skåne, tillsammans med övriga patientnämnder i riket, för 2019 års inkomna synpunkter avseende patienters synpunkter på tillgängligheten till vård till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.
- Under hösten har de förtroendevalda involverats mer i arbetet. Utöver de två analyser som har tagits fram – den ena om kommunal hälso- och sjukvård, den andra om pandemin – så har uppmärksammande av riskområden hanterats. Dessutom har statistiska trender lyfts fram för att fördjupa kunskapen om de klagomål som inkommer.

Redovisning av mål: Serviceinriktad verksamhet med hög kvalitet

Patientnämnden Skåne ska i varje kontakt ha ett professionellt bemötande och en hög tillgänglighet. Vi ska aktivt informera skåningarna och vården om de klagomål och synpunkter som inkommer. Tvångsvårdade patienters behov av stödpersoner ska tillgodoses.

Frågan om bemötande och hög tillgänglighet är utan tvivel grunden för Patientnämnden Skånes verksamhet. Det kan till exempel handla om hur klagomål och synpunkter tas emot. För klagomålshanteringen, precis som i omvärlden, utvecklas med snabb takt alternativa vägar in. Hos oss handlar det om att göra den digitala ingång som Patientnämnden har som e-tjänst på 1177 Vårdguiden till den naturliga ingången för alla som vill. En annan är att ha fasta och återkommande telefontider för den som vill ringa in. I linje med detta ändrades telefontiden från och med den 1 oktober till alla vardagar mellan klockan 9 och 12. Detta innebär färre dagar med helt stängd telefon, och att bemanningen förenklas och förtydligas. Med förändrad telefontid vet handläggarna att de har tid att hantera skriftliga ärenden alla eftermiddagar, och kan planera in övriga arbetsuppgifter på ett mer rationellt sätt. På så sätt kan vi hålla en hög servicenivå i alla kanaler.

Under hösten har en ny informationsbroschyr, med översättningar till engelska och arabiska, tagits fram och distribuerats. Men informationsarbetet har till stora delar ändå varit eftersatt under pandemiåret 2020. Det finns nu en stor informationsskuld till skåningarna. Under kommande år måste detta därför bli en prioriterad uppgift.

Patientnämnden Skåne uppfyller kravet på att tillgodose tvångsvårdade patienters behov av stödperson, trots att verksamheten har påverkats av det besöksförbud som har införts på vissa avdelningar och boenden. Många möten har hållits utomhus eller via telefon. Den inplanerade stödpersonsträffen i april ställdes in, och ingen ny har planerats.

Produktion

Antal registrerade patientärenden har under perioden uppgått till 4 690, vilket är en minskning med 12,6 procent jämfört 2019. Utöver antalet patientärenden har 1 012 ärenden tillkommit där skåningarna har önskat få allmän information om hälso- och sjukvården, vilket är en minskning med 19 procent.

Antalet informationstillfällen har, som noterats ovan, varit starkt begränsat jämfört med förra året. Drygt tjugo informationsinsatser hanns med före pandemins utbrott. Under våren deltog Patientnämnden Skåne digitalt i fyra utbildningstillfällen för ST-läkare, vilket fungerade väl.

Totalt har 104 stödpersonsuppdrag, under längre eller kortare tid, varit pågående under året, vilket kan jämföras med 144 under 2019. Av uppdragen är 38 uppdrag nya (95 förra året). Verksamheten har totalt tillgång till 58 (57) stödpersoner, varav 1 (16) är nyrekryterad under året. Den genomsnittliga tiden från det att en ansökan om stödperson har inkommit, till dess att en patient har tilldelats en stödperson, har i genomsnitt varit 9 dagar. Handläggningstiden har fördubblats i jämförelse med tidigare år på grund av att enstaka uppdrag har varit svåra att förordna stödperson till.

Redovisning av mål: En drivande utvecklingsaktör

För Patientnämnden Skåne innebär detta mål att vi aktivt ska arbeta för att inkomna klagomål ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Genom analyser och återrapporteringar till verksamhetschefer ska vi uppmärksamma vårdgivarna på riskområden och hinder för utveckling.

Patientnämnden Skåne har också satt som mål att vi ska medverka i Region Skånes utveckling för en resurseffektiv hantering av patientklagomål.

Under 2020 har covid-19 påverkat ärendeströmningen till Patientnämnden Skåne något, men i mindre grad än vad som först bedömdes. Det var framför allt under ett tidigt skede av pandemin i våras som färre valde att lämna klagomål. Samtidigt upplevs fler ärenden ha varit mer komplexa än normalt. För att fortsatt kunna bedriva verksamheten med hög tillgänglighet för de som önskar framföra klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvården, eller få svar på frågor gällande sina rättigheter, köptes mobiltelefoner in till samtliga handläggare och en del rutiner ändrades. Ett exempel är att begäran om yttranden från Region Skånes egen verksamhet nu skickas med säker e-post i stället för med brev, vilket kortar handläggningstiderna.

När pandemin blev ett faktum under senvintern drogs slutsatsen att detta skulle innebära en drastiskt minskad ärendemängd – och arbetsbelastning. Så blev det som konstaterat inte. För att dra största möjliga verksamhetsnytta av eventuell minskad arbetsbelastning startades dock en rad utvecklingsprojekt.

Flera av projekten har avslutats under 2020, och kommer framöver att bidra till att Patientnämnden Skåne står starkare än tidigare. Slutsatsen är att det var både framsynt och klokt att använda tiden i pandemins skugga, även om den inte blev så märkbart annorlunda jämfört med tidigare, till att parallellt utveckla verksamheten. Viktiga kvarstående uppdrag är att utveckla den statistiska redovisningen och att förbättra kommunikationsinsatserna.

Ett av de större projekten under åren grundade sig i ett beslut av regionfullmäktige 2019 om att utreda hur Patientnämnden Skånes roll i den samlade klagomålshanteringen skulle kunna utvecklas. Utredningsuppdraget gick till Rådet för kommunalekonomisk forskning, KEFU, vid Lunds universitet, som i maj 2020 presenterade en rapport med genomgång av förutsättningarna för en gemensam ingång – och med förslag på genomförande. I juni fick förvaltningschefen i uppdrag att ta fram riktlinjer för en sådan samlad ingång för klagomål. Förhoppningen var att riktlinjerna skulle kunna antas av regionfullmäktige under året. Innan de var slutbehandlade av patientnämnden framkom dock att det saknas möjlighet att få igenom ett sådant beslut i fullmäktige. Därmed har arbetet avstannat. I avvaktan på hur eller om Patientnämnden Skåne ska arbeta vidare med en enhetlig och samlad ingång, vidtas i stället en rad andra åtgärder. Förvaltningen ser över sitt arbete med analyser, rapporter och principärenden, samt kommunikationen av dessa.

Handläggningen med sina processer och rutiner är löpande föremål för översyn, vilket bland annat har inneburit en genomgång av alla instruktioner.

I enlighet med önskemål från verksamheterna har Patientnämnden Skåne under året övergått till att återrapportera sammanfattningar och visualiserad statistik av samtliga

avslutade patientärenden efter varje tertial i stället för efter varje månad. Från och med i år sker åiterrapportering inte enbart till verksamhetschefer, utan också till andra chefer på ledande befattningar.

En förstudie avseende Patientnämnden Skånes ärendehanteringssystem har genomförts av IT- och MT-förvaltningen. Syftet var att undersöka om det finns något annat system i Region Skåne som Patientnämnden Skåne skulle kunna använda. Slutsatsen var att det finns två tänkbara sådana, som är bättre lämpade för verksamheten än det som nu används, men att det tar ytterligare ett par år innan de kan anpassas efter hanteringen av klagomål och synpunkter.

Redovisning av mål: Attraktiv arbetsgivare

Patientnämnden Skåne lägger stor vikt vid medarbetarnas kompetensutveckling, samt att de ska känna sig motiverade och stolta över sitt arbete. Den psykosociala arbetsmiljön ska vara god. Region Skånes värderingar är en självklarhet:

- **Välkomnande:** Vi möter andra som vi själva vill bli bemötta. Vi är öppna i sinnet och inbjuder till samarbete och nya idéer.
- **Drivande:** Vi visar nyfikenhet och tar initiativ. Vi vill, vågar och agerar. Vi tar ansvar och vill göra skillnad.
- **Omtanke och respekt:** Vi bryr oss om. Vi visar hänsyn till våra medmänniskor och den omgivning vi lever i.

Efter utbrottet av covid-19 fick medarbetarna på Patientnämnden Skåne snabbt möjligheten att arbeta hemifrån. I detta syfte inköptes teknisk utrustning och rutiner anpassades. Inledningsvis hölls dagliga avstämningsmöten på distans, och rapporter togs fram om ärendeutvecklingen kopplad till pandemin. När det stod klart att antalet patientärenden inte ökade, utan minskade något, lades stort fokus på ett antal utvecklingsprojekt.

Möjligheten för medarbetarna att under pandemin få arbeta på distans har varit absolut avgörande för att kunna hålla igång verksamheten. Det är sannolikt att denna möjlighet, och förändringarna av både handlägningsrutiner och användandet av nya verktyg för digital kommunikation, kommer att kvarstå helt eller delvis även efter pandemin.

Förändringarna har generellt sett upplevts som positiva. Att arbeta hemifrån har fungerat utmärkt. Värre är det med möjligheten att upprätthålla sociala kontakter, och att få möten på distans lika givande som fysiska möten. Främst handlar det om svårigheten med social interaktion.

Resultat från medarbetarundersökning

En medarbetarundersökning genomfördes under perioden den 1 december 2020 till och med den 20 december 2020. Enkäten mejlades även till föräldralediga och tjänstlediga. Svarsfrekvensen var 94,1 procent.

Även om leverantören av enkäten var ny för året, så var upplägget detsamma. Undersökningen utgår från de frågeställningar som är framtagna av Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, med syfte att mäta arbetsplatsens medarbetarengagemang. Det ger också förutsättningar för jämförelser mellan olika regioner.

Metoden kallas för HME, vilket står för Hållbart Medarbetarengagemang. Den rymmer nio frågeställningar, uttryckta som påståenden. Påståendena är uppdelade i tre delindex för att tydligt och enkelt beskriva de viktigaste parametrarna för verksamhetens medarbetarengagemang. Parametrarna är motivation, ledarskap och styrning.

Patientnämnden Skånes HME-index ligger på 83, vilket är högre än i Region Skåne generellt (78). Detta förhållande gäller i stort sett alla delindex. Det enda påstående som Patientnämnden Skåne redovisar ett lägre index för än regionsnittet är: "Jag lär nytt och utvecklas i mitt dagliga arbete." (75 jämfört med 78). Mest skillnad i positiv bemärkelse noteras för påståendet: "Min arbetsplats mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt." (77 jämfört med 65).

Undersökningen kan sammanfattas med att Patientnämnden Skåne erbjuder ett meningsfullt arbete och ett gott ledarskap. Medarbetarna (100 procent) anser att de alltid blir bra bemötta när de behöver hjälp, och lika många skulle rekommendera oss som arbetsplats till andra.

Resultatet ska, precis som tidigare år, användas för fördjupade diskussioner i arbetsmiljöfrågor på arbetsplatsträffarna.

Trygga anställningar

Samtliga medarbetare på förvaltningen har tillsvidareanställning och uppfyller kravet på heltidstjänster.

Tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer

För samtliga medarbetare har personliga mål och individuella handlingsplaner upprättats i samband med medarbetarsamtalen. Patientnämnden Skåne är en liten förvaltning där karriärvägarna är små. Förutom handläggning av patientärenden deltar medarbetarna, i varierande omfattning, i olika analysprojekt, informationsinsatser eller interna utvecklingsprojekt.

Jämställda löner

Det finns en väl motiverad lönespridning bland handläggarna på Patientnämnden Skåne.

Arbete med lika rättigheter och möjligheter

Patientnämnden Skånes ambition är att i samband med rekrytering av nya medarbetare alltid beakta jämställdhetsperspektivet och kulturella aspekter så att medarbetarna i möjligaste mån avspeglar mångfalden i samhället. Det är viktigt att ha kunskaper och förståelse för kulturell mångfald så att ett professionellt bemötande alltid ges i samband med handläggningen av patientärenden. Ämnet har behandlats och påmint om i samband med arbetsplatsträffarna.

En god och hälsofrämjande arbetsmiljö

Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)

- Vid de arbetsplatsträffar som hålls varje månad, utom under juli och augusti, finns alltid arbetsmiljöfrågorna med som en punkt på dagordningen.
- Dokumentation av rutiner för systematisk brandskydds- och säkerhetsarbete går igenom var tredje månad.
- Previa har anlåtats för ergonomigenomgång av nyanställd medarbetares arbetsplats. Nödvändig praktisk utrustning har ersatts eller köpts in för att stärka eller bibehålla en god fysisk arbetsmiljö.
- Översyn av arbetsrutiner pågår regelbundet i syfte att effektivisera och underlätta handläggningen.
- Arbetsmiljö- och skyddsronder, samt medarbetarsamtal, har genomförts.

Genomgång och samverkan av det systematiska arbetsmiljöarbetet har skett på arbetsplatsträffen i oktober 2020.

Sjukfrånvaron ska minska

Den positiva trenden med sjunkande sjukfrånvaro på Patientnämnden Skåne bröts med pandemin. Orsaken till de ökade sjukfrånvarotalen, som märks extra mycket på en liten förvaltning, kan dock inte enbart kopplas till covid-19 utan beror mer på enstaka olyckshändelser och sjukdomsfall. Några särskilda insatser kopplade till frånvaron har inte bedömts vara nödvändiga.

Sjukfrånvaro	2020 2001-2012	2019 1901-1912	2018 1801-1812	Skillnad 2020 mot 2019
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	3,20%	2,97%	4,41%	0,24%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid Kvinnor	2,66%	2,25%	4,23%	0,41%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid Män	5,39%	5,48%	5,08%	-0,10%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid i Åldersgruppen 30-49 år	2,33%	2,90%	2,75%	-0,57%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid i Åldersgruppen 50 eller äldre	4,92%	3,04%	5,99%	1,88%
Långtidssjukfrånvaro (60+ dagar) som andel av samtliga sjukfrånvaro	12,49%	0,74%	31,58%	11,75%

Sjukfrånvaro	AID_PersonalGrupp	Månadsavlönade medarbetare per 20	2020 2001-2012	2019 1901-1912	2020 Skillnad 2021 mot 2020
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	Handläggare	18	3,20%	2,97%	0,24%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	Ovriga personalgrupper *	2	0,80%	1,60%	-0,80%

*) Samtliga personalgrupper som har färre än tio anställda samlas ihop till denna uppsamlingsgrupp.

Avser tillsvidare- och visstidsanställda respektive period.	2020 % 2001-2012	2019 % 1901-1912	2018 % 1801-1812
Totalt - % av antal anställda	58%	50%	50%
Kvinnor - % av antal anställda kvinnor	60%	57%	64%
Män - % av antal anställda män	50%	25%	0%

Samverkan med personalorganisationer under covid-19

Arbetsplatsträffar, där facklig samverkan sker, har genomförts enligt plan. Under pandemin har de hållits digitalt.

Kompetensförsörjning

Kompetensförsörjningsplaner

Under 2020 har en kompetensförsörjningsplan tagits fram. Av denna framgår att det finns balans i efterfrågan, med god tillgång till önskad kompetens för aktuella yrkesgrupper.

Rätt använd kompetens

Patientnämnden Skåne arbetar utifrån ett personalekonomiskt synsätt för att bibehålla och utveckla en god arbetsmiljö. Det innebär att de anpassningar eller arbetsmiljöinsatser som görs tar hänsyn till hela människans behov i olika skeden av livet. I samband med rekrytering ses kompetensbehovet över så att relevant kompetens tillförs i förhållande till ett uppdrag i förändring.

Kompetensförsörjning; äldre medarbetare

Patientnämnden Skåne arbetar för att äldre medarbetare i större utsträckning ges förutsättningar att fortsatt bidra med sin kompetens. Individuella anpassningar görs efter behov. Under året har en medarbetare ansökt om och beviljats nedsatt arbetstid.

Bemanning av verksamheten under covid-19

I ett tidigt skede fick de medarbetare som ville arbeta hemifrån snabbt möjligheten att göra det. Digitala förutsättningar kom på plats och det har vid flera tillfällen hållits kortare genomgångar om hur vi bäst använder de nya digitala verktygen. Under pandemins senare skede har alla som kan arbeta hemifrån uppmanats att göra det.

Något behov av vikarier eller inhyrd personal har inte funnits. Detta trots att förvaltningen inte tog in vikarie för en föräldraledig medarbetare, och under drygt fem veckor i slutet av året lät två medarbetare förstärka Primärvårdens smittspårningsarbete. Att detta lät sig göras beror både på minskad ärendemängd under pandemin och ett kraftigt minskat informationsarbete.

Utveckling av anställningsvolym och arbetad tid

Verksamheten är budgeterad för 17 anställda, en medarbetare är tjänstledig för studier. Ingen har avslutat sin anställning under perioden. En vakant handläggartjänst har återbesatts. En medarbetare har varit föräldraledig, utan vikarie.

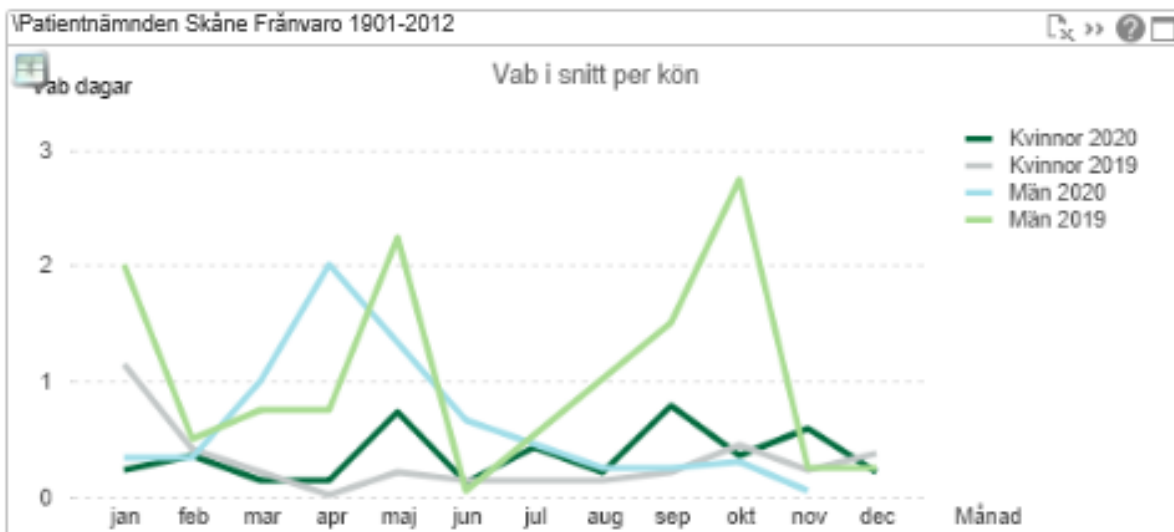
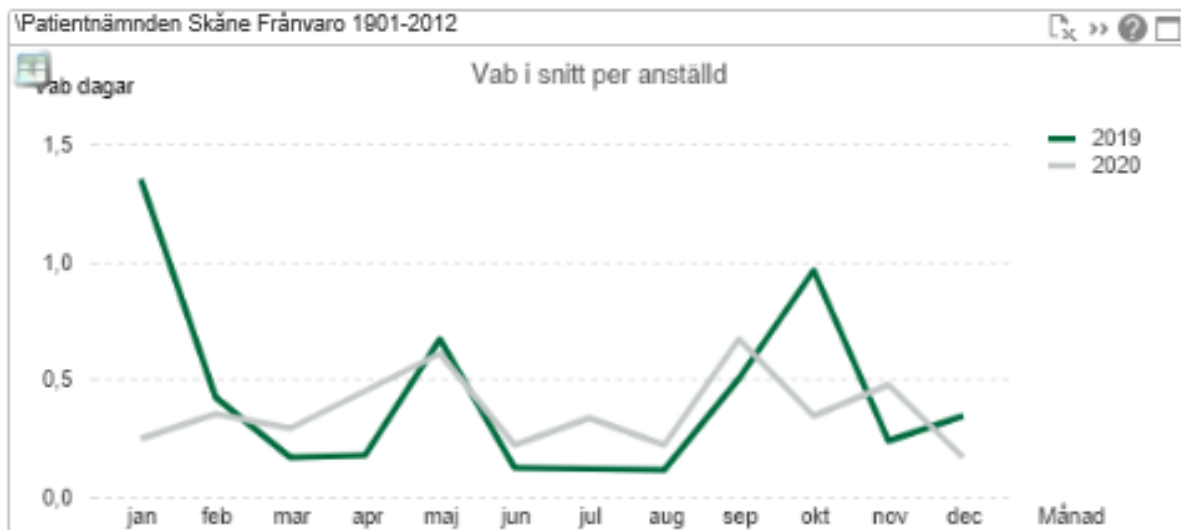
Utvecklingen av använda timmar

Antalet använda timmar under perioden januari-november 2020 är 2,07 procent färre än under motsvarande period förra året. Det är en marginell skillnad, trots pandemin. Det minskade uttaget av semesterledighet beror på inställda semesterresor i början av året.

	2020 jan-dec	2019 jan-dec	Diff. timmar	Diff. %
Anst timmar	35 793,5	36 129,9	-336,4	-0,93%
Sjukledighet	-1 146,3	-1 071,4	-74,9	6,99%
Tjl med lön	-32,0	-27,0	-5,0	18,52%
Tjl u lön	-4 891,8	-3 886,2	-1 005,6	25,88%
Kompledighet	0,0	0,0	0,0	
Semesterled	-3 520,0	-4 365,9	845,9	-19,37%
Timlön	21,3	0,0	21,3	
Fyll/övertid	0,0	0,0	0,0	
Arb jour/bered	0,0	0,0	0,0	
Anv timmar	26 224,8	26 779,5	-554,8	-2,07%

Utvecklingen av Vård av barn (VAB) under covid-19

Frånvaron för vård av barn har sedan pandemins utbrott legat på i stort sett samma nivå som föregående år. Möjligen har införandet av distansarbete påverkat.



Bisysslor

Ingen av medarbetarna har bisysslor. Inventeringen görs i samband med det årliga medarbetarsamtalet.

Redovisning av mål: En långsiktigt stark ekonomi

Målen i verksamhetsplanen för 2020 är uppnådda och Patientnämnden Skåne redovisar en budget i balans, vilket framgår av bilagd resultatrapport.

Resultatmål

Resultatet är 2,4 miljoner kronor bättre än budget, vilket är ett högre överskott än efter 2019 (1,8 mkr).

Ekonomiska effekter på grund av covid-19

Budgetavvikelsen för verksamhetens intäkter beror på ett statligt sjuklönebidrag kopplat till pandemin.

Budgetavvikelsen på "Information, PR" (192 tkr) beror på inställda informationsaktiviteter på grund av pandemin.

Åtgärder för att sänka kostnadsutveckling samt för ekonomi i balans

Patientnämnden Skåne har god kontroll på kostnadsutvecklingen, varför inga särskilda åtgärder bedöms vara nödvändiga.

Nyckeltal

Det stora överskottet avseende personalkostnader (2 280 tkr) är till hälften kopplat till att ett vikariat för föräldraledig inte har tillsatts i början av året, vilket har motiverats med att ärendemängden sannolikt skulle minska under pandemin. Den andra halvan av överskottet för personalkostnader är hänförligt till att antalet stödpersoner är lägre än vad som har budgeterats.

Den lägre kostnaden för tele- och IT-kommunikation beror på lägre kostnad för telefoniabonnemang från Digitalisering IT & MT (31 tkr), samt uteblivna externa kostnader för telefoni och IT (40 tkr).

Differensen på "Övriga tjänster" beror på kostnader förknippade med utredningen om en enhetlig ingång för klagomål och synpunkter i Region Skåne (120 tkr), samt kostnad för systemutveckling av ärendehanteringssystemet (109 tkr).

Miljöredovisning

I linje med de övergripande målen i *Miljöprogram för Region Skåne 2017-2020* har fyra interna miljömål tagits fram för Patientnämnden Skåne, för att kunna säkerställa en minskad miljö- och klimatpåverkan inom både den egna förvaltningen och i Region Skåne.

Samtliga uppsatta miljömål, som redovisas nedan, har uppnåtts inom Patientnämnden Skåne:

- 1. Resor, livsmedel och förbrukningsartiklar*
100 procent av våra resor till Stockholm har skett med kollektiva färdmedel. Den mat som beställts in i samband med möten och arbetsplatsträffar i Kristianstad har uteslutande varit vegetarisk och närproducerad. Eftersom 2020 har varit ett år med pandemi har de flesta möten och utbildningar genomförts digitalt, och därför har det blivit färre resor och beställningar av mat.
- 2. Energianvändning*
Energispar-/lågenergilighter har köpts in. Datorerna stängs av efter varje arbetspass, likaså övrig teknisk utrustning. Redan i början av pandemin fick vi möjlighet att arbeta hemifrån och i takt med att pandemin fick ett större fotfäste så har andelen arbete hemifrån ökat. Samtidigt stängs datorerna och annan teknisk utrustning av dagligen för transport mellan hemmet och arbetsplatsen. Apparater som kaffebryggare på arbetsplatsen, har timer och används mindre eftersom färre medarbetare är på plats per gång.
- 3. Avfall*
Allt vanligt förekommande material källsorteras. Enligt tidigare överenskommelse med lokalvårdarna ombesörjer medarbetarna, på Malmökontoret, själva sorteringen av restavfall och ser till att allt lämnas i miljörummet.
- 4. Miljö- och hälsofarliga ämnen samt kunskapsspridning*
Inventering har tidigare gjorts och de få flaskor med okänt innehåll med bland annat frätande och hälsofarligt innehåll har i samband med inventeringen kasserats och hämtats av Sysav för vidare hantering. Det finns i dagsläget inga liknande produkter.

Inte alla medarbetare har genomgått utbildningen "Hållbara val". Detta behöver under 2021 förbättras och påminnelse om utbildningen kommer att upprepas vid våra arbetsplatsträffar under året.

Krisberedskap och säkerhet

Krisberedskap

Patientnämnden Skånes verksamhet kan definieras som ”stödjande samhällsviktig verksamhet”. Att klagomålshanteringen fungerar även under kriser kan bidra till att brister och systemfel uppmärksammas snabbare än annars. Genom att analysera en större mängd synpunkter på hälso- och sjukvården kan systematiska felhanteringar därmed hanteras mer effektivt av vårdgivarna.

En erfarenhet från pandemin är att verksamheten på Patientnämnden Skåne har fungerat väl trots förändrade förutsättningar. Tack vare snabb anpassning till distansarbete, med ändrade rutiner och tillgång till tekniska hjälpmedel, har klagomålshanteringen fortsatt i stort sett som tidigare.

Stödpersonsverksamhetens utmaningar har följt samma mönster som i samhället i övrigt, där Patientnämnden Skåne har upplyst om rådande restriktioner och uppmuntrat stödpersonerna att efterleva dem.

De positiva erfarenheterna av vad arbete på distans innebär gör det sannolikt att alla nya arbetssätt och rutiner som har tagits fram kommer att bli naturliga delar av den kontinuerliga verksamhetsutvecklingen.

Riskerna för hot och våld inom Patientnämndens område är små, men måste beaktas. Under året har förebyggande åtgärder och instruktionen avseende hot och våld uppdaterats. På varje arbetsplatsträff hanteras arbetsmiljöfrågor. Inom brandskydd och säkerhet har sedvanliga kvartalskontroller gjorts.

Informationssäkerhet

Informationssäkerhetsarbetet inom Patientnämnden Skåne bedrivs systematiskt. Personuppgiftsincidenter hanteras löpande, även om de inte är så vanligt förekommande. Information kring informationssäkerhet tas upp på arbetsplatsträffarna. Eventuella incidenter (interna och externa) används som diskussionsunderlag och som ett lärande vid arbetsplatsträffarna.

Uppföljning av arbetet med intern kontroll

Som framgår av verksamhetsberättelsen har pandemin påverkat Patientnämnden Skåne en del under 2020. Vid uppföljningen av arbetet med den interna kontrollen (nedan) märks detta, men då inte av samma skäl som bedömdes då internkontrollplanen gjordes 2019.

Ett exempel är uppföljningen av arbetet med rekrytering av nya stödpersoner, som i internkontrollplanen för 2020 är ett av de områden som bedömdes vara mest riskfyllt. Vid bedömningen 2019 kopplades risken till en eventuell svårighet att rekrytera nya stödpersoner. Under 2020 har endast en stödperson nyrekryterats, vilket kan jämföras med 16 året före. Trots detta har stödpersonsverksamheten fortlöpt på ett bra sätt. Det finns uppenbarligen luft att ta av i systemet; fler stödpersoner kan ta fler uppdrag. För 2021 är det dock väsentligt att rekryteringsarbetet tar ny fart, och att alternativa former för stödpersonsträffar hittas.

Ett annat område som har drabbats hårt av pandemin är kommunikationsarbetet. I samband med att restriktioner infördes under tidig vår har arbetet gått på sparlåga. Även detta arbete är prioriterat för 2021.

Utvärderingen av målarbetet i Patientnämnden Skåne visar att det endast finns ett par mindre avvikelser, enligt ovan. Några förbättringsområden har identifierats. Huvudsakligen bedrivs arbetet på ett tillfredsställande sätt.

Intern kontroll ingår som en del i regionstyrelsens styrning och uppsiktsplikt och ska säkerställa ändamålsenlig och effektiv verksamhet, tillförlitlig ekonomisk rapportering samt efterlevnad av gällande lagar och förordningar. De obligatoriska kontrollmomenten sammanställs på nämnds nivå i särskild mall (se kommande sidor) och redovisas till regionstyrelsen utifrån den så kallade uppsiktsplikten enligt kommunallag, reglemente och anvisningar.

Rapporteringen av intern kontroll fastställs av nämnden och överlämnas till regionstyrelsen.

<p>För rapportering i årsredovisningen gäller oftast en kombination av utfall i relation till mål och den effekt som internkontrollarbetet har haft. Bedömningen blir därmed oftast en kombination av process och effekt.</p>	<table border="1"><tr><td data-bbox="1043 1368 1082 1395">■</td><td data-bbox="1145 1368 1337 1395">Större avvikelse</td></tr><tr><td data-bbox="1043 1397 1082 1424">■</td><td data-bbox="1145 1397 1337 1424">Avvikelse</td></tr><tr><td data-bbox="1043 1426 1082 1453">■</td><td data-bbox="1145 1426 1337 1453">Mindre avvikelse</td></tr><tr><td data-bbox="1043 1456 1082 1482">■</td><td data-bbox="1145 1456 1337 1482">Obetydlig avvikelse</td></tr><tr><td data-bbox="1043 1485 1082 1512">■</td><td data-bbox="1145 1485 1337 1512">Uppgift saknas</td></tr></table>	■	Större avvikelse	■	Avvikelse	■	Mindre avvikelse	■	Obetydlig avvikelse	■	Uppgift saknas
■	Större avvikelse										
■	Avvikelse										
■	Mindre avvikelse										
■	Obetydlig avvikelse										
■	Uppgift saknas										

xx		P			RS			A		
Patientnämnden		Verksamhetsplan och budget - Plan för intern kontroll			Arredovisning - Uppföljning av plan för intern kontroll			RS		
Verksamhetsplan och budget - verksamhets år intern kontroll		Risk			P			RS		
ID	Bestämning	Risk	Risikägare	Åtgärd	Uppföljning	Kontroll	Åtgärdsbeskrivning	Uppföljning	Uppföljningschef	Uppföljningsstatus
V1	Serviceinriktad verksamhet med hög kvalitet Delområden	Risk - en risk är en möjlig händelse eller omständighet som kan göra det svårare att uppnå verksamhetens mål, eller utlösa verksamhetens uppdrag och att detta sker på ett avsett och identifierbart sätt. Bestämning av risk - Bestämningen ska ske enligt denna mall: Risk för att... inträffar på grund av... vilket kan leda till... Risk för att... inträffar på grund av... vilket kan leda till... Förändring av risk - Förändring av risk ska ske enligt denna mall: Risk för att... inträffar på grund av... vilket kan leda till... Förändring av risk - Förändring av risk ska ske enligt denna mall: Risk för att... inträffar på grund av... vilket kan leda till... Förändring av risk - Förändring av risk ska ske enligt denna mall: Risk för att... inträffar på grund av... vilket kan leda till...	Riskägare	Åtgärd	Uppföljning	Kontroll	Åtgärdsbeskrivning	Uppföljning	Uppföljningschef	Uppföljningsstatus
V1:1		Risk för brist på stödpersoner vilket kan leda till att patienter som är föremål för tvångsvård inte kan erbjudas stödperson	Förvaltningschefen	Utveckla stödpersonverksamheten och rekrytera stödpersoner	Uppföljning	Förvaltningschefen	Under 2021 kan rekryteringsarbetet leda till att rekryteringsarbetet har avsaknats, det råder trots detta balans mellan tillgång och efterfrågan på stödpersoner.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V1:2		Forsämringar minskar tillgängligheten	Förvaltningschefen	Förbjuda och förenkla handlägningsrutiner	Uppföljning	Förvaltningschefen	Under året har verksamhetsenhetssystemet gjorts igenom och dokumenten har gjorts om till instruktioner.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V1:3	Information om Patientnämnden för intressenter	Patienter saknar kännedom om Patientnämnden	Förvaltningschefen	Kontinuerlig information till allmänheten	Uppföljning	Förvaltningschefen	Informationsarbetet har påverkats kraftigt av pandemin.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V2	Drivande utvecklingsaktör Delområden	Omständigheter och förändringar i omvärlden kan leda till att verksamheten inte uppnår sina mål och att verksamheten inte kan fortsätta att utvecklas.	Förvaltningschefen		Uppföljning	Förvaltningschefen	Informationen har påverkats kraftigt av pandemin.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V2:1		Risk för att vården inte får tillrädd patienternas synpunkter och klagomål som skulle kunna leda till förbättringar	Förvaltningschefen	Anpassa informationen efter vårdens behov	Uppföljning	Förvaltningschefen	Detta bygger på enkäter till verksamhetsma, och har varit en ledstjärna under året.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V3	Attraktiv arbetsgivare Delområden	Omständigheter och förändringar i omvärlden kan leda till att verksamheten inte uppnår sina mål och att verksamheten inte kan fortsätta att utvecklas.	Förvaltningschefen		Uppföljning	Förvaltningschefen	Informationen har påverkats kraftigt av pandemin.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V3:1		Risk för sämre effektivitet vid hög personalsättning	Förvaltningschefen	Utvecklingsinsatser och meningfulla arbetsuppgifter	Uppföljning	Förvaltningschefen	Ingen medarbetare har slutat under året. Alla erbjuds löpande deltagande i olika seminarier för att kunna utveckla sin kompetens. Under året har ansvarsområdena setts över och justerats.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V3:2	Trivsel på arbetsplatsen	Risk för sämre arbetsmiljö	Förvaltningschefen	Uppföljning och medarbetarsamtal	Uppföljning	Förvaltningschefen	Medarbetarsamtal har genomförts. Personalsociala insatser görs med jämna mellanrum.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V4	Långsiktigt stark ekonomi Delområden	Risk för försämrad service gentemot patienter och vårdgivare vid minskat anslag	Förvaltningschefen	Efektivera	Uppföljning	Förvaltningschefen	Ekonomi har varit under kontroll, påv levererar ett överskott för 2020.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande
V4:1	Ekonomi	Risk för försämrad service gentemot patienter och vårdgivare vid minskat anslag	Förvaltningschefen	Efektivera	Uppföljning	Förvaltningschefen	Ekonomi har varit under kontroll, påv levererar ett överskott för 2020.	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande

XX	Patientnämnden		Verksamhetsplan och budget - Plan för intern kontroll		Patientnämnden		RS
	Verksamhetsplan och budget - verksamhetsår 2020	Verksamhetsplan och budget - verksamhetsår 2020	Plan för intern kontroll	Uppföljning av plan för intern kontroll	Årsredovisning - Uppföljning av plan för intern kontroll	A	
RS	P		RS		RS		A
ID	Bestyring	Risk	Risikåtgärder	Algoritm	Kontroll	Rekommendationer	Risk
<p>Kontrollområdet - Region Själes övervakning med utgående obligatoriska kontrollområden. Samtliga obligatoriska kontrollområden ska i sin tur prövas med hjälp av regelbunden uppföljning. Alla är av samma betydelse för att säkerställa kvaliteten i vården och att de är fullständigt angivna övervakningsområden. Samtliga riskområden ska även prövas för vänt och ett av de riskområden som identifierats som riskområden ska prövas.</p>							
A1	Efterlevnad av regelverk för god ekonomisk förvaltning	Risk för begränsade möjligheter att bedriva verksamheten	Förvaltningschefen	Redovisas regelbundet för Patientnämnden	Uppföljning	Löpande	Förvaltningschefen
A1.1	Delområden						
A1.2	LIGR, MLJ						
A1.3	Äventäckning, läser, reserättningar, utlägg och intäna						
A1.4	Prognoser (inkl. prognos)						
A1.5	Investeringar (inkl. investering)						
A1.6	Donationer och gåvor (inkl. förvaltning)						
A1.7	Uppföljning och bedömning av risker för ofrivilliga följsamhet till budget och åtgärder samt utvärdering						
A1.8	Finansiering och uppläning						
A1.9	Ekonomimodell som tydliggör principer för ekonomisk styrning, rättvisande redovisning och tillförlitliga räkenskaper						
A2	Upphandling och inköp	Risk för att kompetens medarbetare inte kan rekryteras	Förvaltningschefen	Följa Region Själes kompetensförningsplan	Uppföljning	Löpande	Förvaltningschefen
A2.1	Kunskap om efterlevnad av lagar och regelverk som avser upphandling och inköp (inkl. besvär)						
A2.2	Ägander						
A2.3	Inköp						
A3	Kompetensförsörjning och bisysslor	Risk för att kompetens medarbetare inte kan rekryteras	Förvaltningschefen	Följa upp vid medaetarsamtal	Uppföljning	Löpande	Förvaltningschefen
A3.1	Delområden						
A3.2	Att använda kompetensen rätt genom exempelvis uppgiftsväxling och utveckling						
A3.3	Förbygga och förbättra självklarheten genom hälsofrämjande arbetsmiljö och hållbara arbetsliv						
A3.4	Särskilt följa brister inom särskilda kompetenser och inhyring av olika kompetenser						
A3.5	Alla anställda som har bisysslor ska informeras arbetsgivaren om dem.						
A3.6	Arbetsgivaren ska efterfå uppgifter hos alla anställda om bisysslor.						
A3.7	Att särskilt beakta konkurserförfaranden och risker för jäv vid bedömning av bisysslor.						
A3.8	Särskilt uppmärksamma nyckelpersoner i förhållande till bisysslor.						
A4	Verkställighet beslut	Risk för begränsade möjligheter att bedriva verksamheten	Förvaltningschefen	Redovisas regelbundet för Patientnämnden	Uppföljning	Löpande	Förvaltningschefen
<p>Delområden</p>							
<p>Under 2020 har rutinen stärkts. Utöver sammanställningar vid varje sammanträde görs tillräckliga insatser för att säkerställa att alla delar av verksamheten är uppföljda och som resultat där la del av så snart resultatet efter varje månad är klart.</p>							

nr	Patientnämnden		Verksamhetsplan och budget - Plan för intern kontroll				Patientnämnden				RS
	Verksamhetsplan och budget - verksamhetsår 2020		Verksamhetsplan och budget - Plan för intern kontroll		Arasredovisning - Utvärdering av plan för intern kontroll		Arasredovisning - Utvärdering av plan för intern kontroll		A		
ID	Beskrivning	Ris	Ris	Ris	Ris	Ris	Ris	Ris		Ris	Ris
Kontrollområdet - Region Sälens övergripande mål, uppdrag och kontrollområden. Sämtliga obligatoriska kontrollområden ska i sin tur brytas ned i verksamhetsplan och risbedömning. För rapportering i enheter kopplas till vänt och ett av de av följande angivna övergripande målen. Självklar rapportering ska även göras för vänt och ett av de nämnda kontrollområdena. För dessa finns föreskrivna rapporteringsnamn och de som ska rapporteras.	Risk - en risk är en möjlig hälsoskada eller oönskad händelse som kan förebyggs eller undvikas genom åtgärder som vidtas av verksamheten i samband med rapportering och att detta sker på ett avsett och säkert sätt.	Risk (1)	Risk (1)	Risk (1)	Risk (1)	Risk (1)	Risk (1)	Risk (1)	Risk (1)	Risk (1)	Risk (1)
A4-1	Beställning av läkemedel och delegationssordning samt tillhörande behålligheter	Beställning av risk. Riskformulering ska ske enligt denna mall: Ris för att...inträffar på grund av...villkor han leva ill.	Beställning av läkemedel	Regelbunden uppföljning enligt rutiner	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning	Uppföljning
A4-2	Arvodeberedning, diareföring, sättnings, offentlighet och sekretess	Risk för felaktiga beslut	Förvaltningschefen	Regelbunden uppföljning enligt rutiner	Uppföljning	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande	Feljs upp löpande.	Feljs upp löpande.	Feljs upp löpande.
A4.3	Avvikeshantering	Risk för felaktig juridisk hantering	Förvaltningschefen	Regelbunden uppföljning enligt rutiner	Uppföljning	Löpande	Förvaltningschefen	Löpande	Feljs upp löpande.	Feljs upp löpande.	Feljs upp löpande.
A4.4	Registretjänst										

Bilaga

Resultatrapport

Resultat (Tkr)	Utfall 2001-2012	Budget 2001-12	Diff 2001-12 Utfall-Budget	Diff 2001-12 Utfall-Budget %	Budget 2001-12	Progno s	Diff 2001-12 Prog-Bud	Diff 2001-12 Prog-Bud %
Regionbidrag	17 400,0	17 400,0	0,0	0,0%	17 400,0	17 400,0	0,0	0,0%
Försäljning av varor och tjäns	399,6	402,9	-3,4	-0,8%	402,9	402,9	0,0	0,0%
Bidrag och övriga intäkter	107,5	0,0	107,5	100,0%	0,0	115,0	115,0	
Verksamhetens intäkter	17 907,1	17 802,9	104,1	0,6%	17 802,9	17 917,9	115,0	-0,6%
Lönekostnader	-8 114,2	-9 126,2	1 012,0	-12,5%	-9 126,2	-8 206,2	920,0	10,1%
Arbetsgivaravgifter och pensio	-3 733,3	-4 494,0	760,7	-20,4%	-4 494,0	-3 844,0	650,0	14,5%
Övriga personalkostnader	-708,6	-1 213,0	504,4	-71,2%	-1 213,0	-658,0	555,0	45,8%
Material och tjänster	-10,0	-12,0	2,0	-19,8%	-12,0	-12,0	0,0	0,0%
Fastighetskostnader	-830,6	-857,0	26,4	-3,2%	-857,0	-856,4	0,6	0,1%
Övriga omkostnader	-2 139,0	-2 099,8	-39,2	1,8%	-2 099,8	-2 379,2	-279,4	-13,3%
Verksamhetens kostnader	-15 535,6	-17 801,9	2 266,3	-14,6%	-17 801,9	-15 955,7	1 846,2	10,4%
Verksamhetens nettokostnader	2 371,4	1,0	2 370,4	100,0%	1,0	1 962,2	1 961,2	-196 122,0%
Resultat före finansiella poster	2 371,4	1,0	2 370,4	100,0%	1,0	1 962,2	1 961,2	-196 122,0%
Finansiella kostnader	-0,5	-1,0	0,5	-100,0%	-1,0	-1,0	0,0	0,0%
Finansnetto	-0,5	-1,0	0,5	-100,0%	-1,0	-1,0	0,0	0,0%
Resultat efter finansiella poster	2 370,9	0,0	2 370,9	100,0%	0,0	1 961,2	1 961,2	
Resultat	2 370,9	0,0	2 370,9	100,0%	0,0	1 961,2	1 961,2	