

Handlingsplan

Patientnämndsförvaltningen

Bakgrund och disposition

Det här dokumentet utgör del av uppdraget *En hållbar framtid för Region Dalarna*. Dokumentet syftar till att ge övergripande insyn i förvaltningens arbete att ta fram en handlingsplan för att möta Region Dalarnas ekonomiska utmaningar. Under rubrikerna förutsättningar och nuläge beskrivs utgångspunkten för förvaltningens arbete med handlingsplanen, med tyngdpunkt vid ekonomisk prognos. Under huvudrubriken *Handlingsplanens insatser* beskrivs kortfattat de insatser som finns i förvaltningens handlingsplan. Dessa är översiktligt grupperade i omedelbara, strategiska och anpassande insatser – grupperingen används i huvudsak för att bryta ner antalet insatser och underlätta för läsaren. I slutet av dokumentet redovisas en bedömning av risker och konsekvenser för insatser som framkommit i arbetet.

Förutsättningar

Patientnämndens uppdrag regleras utifrån lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård 2017:372. Det är en administrativ förvaltning bestående av 4 handläggare och 1 förvaltningschef.

Nuläge

Förvaltningen är främst anslagsfinansierad och har en ringa budget på 7,5 mnkr. Det finns verksamhetsintäkter från samverkansavtal med Dalarnas kommuner motsvarande 0,4 mnkr. Kostnaderna inom förvaltningen handlar framförallt om löner och övriga personalkostnader samt arvoden till stödpersoner inom stödpersonsverksamheten. Förvaltningen har senaste åren arbetat med effektiviseringar i arbetsflöden som lett till minskade kostnader för tex pappershantering, telefoni etc.

Kostnadsökningar

Enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, rättspsykiatrisk vård samt smittskyddslagen så har patienter som tvångsvårdas rätt att få en stödperson under sin tvångsvård och 4 veckor efter utskrivning.

Efterfrågan av stödpersoner har ökat senaste året vilket kan ha en koppling till ökad ohälsa som en effekt av pandemin. Patientnämnden förordnar och betalar ut arvoden till ca 40 stödpersoner vilket under 2022 innebar 1365 antal stödpersonbesök. Utöver större efterfrågan så fattade Patientnämnden beslut 2022-12-14 om reviderade arvodesregler vilket medför en kostnadsökning för verksamheten (PN 2022/11).

Detta innebär ett beräknat underskott motsvarande 0,5 mnkr för kommande år. Patientnämndsförvaltningen som bär kostnaden för

stödpersonsverksamheten kommer att få ta del av den ökade intäkten efter justerad dygnsavgift för utomlänspatienter. Ett arbete pågår se punkt 2 under omedelbara insatser.

Verksamhet	2023	2024	2025
Arvoden stödpersonsverksamhet	-0,5 mnkr	-0,5 mnkr	-0,5 mnkr
Intäkt fakturering av tvångsvårdade utomlänspatienter	0,5 mnkr	0,5 mnkr	0,5 mnkr

Handlingsplanens insatser

Omedelbara insatser

1. Begränsa fortbildning för stödpersoner

Kommer endast att erbjuda endagsutbildning för stödpersoner. Detta bidrar till minskade kostnader med 0,03 mnkr för Patientnämndsförvaltningen. Minskad fortbildning kan ha negativ inverkan på rekrytering av stödpersoner. Ser inga större konsekvenser för patienterna.

2. Omförhandling avtal för utomlänspatienter som vårdas med tvång

Division psykiatri har avtal med Gävleborg (6 vårdplatser) och Uppsala (20 vårdplatser) om utomlänspatienter som vårdas i Dalarna. I dygnsavgiften för utomlänspatienter som tvångsvårdas i Dalarna har kostnaderna för stödperson inte tidigare ingått. Förhandling med dessa regioner kring avtal med justerad dygnsavgift 120 kr/dygn är påbörjat. Utöver detta kommer prislistan för utomlänspatienter i enlighet med Riksavtalet att justeras under juni 2023.

I Region Dalarna har utomlänspatienter med tvångsvård under 2022 medfört 15 467 antal vårddygn inom slutenvården. Justering med 120 kr extra per vårddygn innebär en intäkt till Region Dalarna motsvarande ca 1,9 mnkr/år som tillfaller Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Utomlänspatienter inom öppenvården innebär också intäkter men det finns ej statistik per vårddygn dock har 13 utomlänspatienter fått vård under 2022.

3. Utökat uppdrag ”Levande biblioteket”

Medborgarnas inflytande och delaktighet är en viktig del i Region Dalarnas utveckling och ligger i linje med Socialstyrelsens ”Nationella handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvård 2020-2024”. I handlingsplanen är *Patienten som medskapare* en grundläggande förutsättning för säker vård. I utvecklingsarbetet mot en mer personcentrerad vård är patienter/närståendes delaktighet centrala.

"Levande biblioteket" är ett av Region Dalarnas verktyg för att involvera patienter/närstående i olika förbättringsarbeten.

Tidigare fanns ansvarig funktion för "Levande Biblioteket" inom Utvecklingsavdelningen. Efter organisationsförändringen inom Regionstyrelsens förvaltning finns numera ansvarig funktion inom hållbarhetsavdelningen. Det fanns ett behov av att utse ny ansvarig funktion som kan hålla samman arbetet kring "Levande biblioteket" och kroka arm med regionens olika initiativ till patientmedverkan som till exempel BISAM-samordnare.

Patientnämndnämnden har mycket dialog med såväl medborgare som olika patient- och brukarorganisationer. Patientnämndsförvaltningen erbjöd sig att överta ansvaret för "Levande biblioteket" inom befintliga resurser vilket blir som ett bidrag till "handlingsplanen 2023-2025 för att möta regionens framtida utmaningar". Utifrån verkställighetsbeslut RS 2023/681 beslutsnummer 43/23 så fick Patientnämndsförvaltningen i uppdrag att från 2023-05-01 ansvara och utse person inom förvaltningens befintliga resurser som förvaltar och handlägger patient/närstående representanter som finns med i "Levande biblioteket". Detta frigör resurser inom Regionstyrelsens förvaltning. Svårt att skatta resursåtgång, ca 30% frigjorda resurser vilket motsvarar ca 0,2 mnkr.

Omedelbara insatser	Belopp, mnkr		
	2023	2024	2025
Begränsa fortbildning för stödpersoner till endagsutbildning	0,03	0,03	0,03
Omförhandla avtal för utomlänspatienter som vårdas med tvång	1	1,9	1,9
Utökat uppdrag inom patientnämndsförvaltningens befintliga resurser - Levande biblioteket	0,2	0,2	0,2

Anpassande insatser

4. Uppsägning av licensavtal med VSP

Sedan feb 2020 använder Region Dalarna en modul i Synergi för Synpunkter, beröm och klagomål (SBK) till vården. Patientnämndsförvaltningen har ansvaret för handläggningen i denna modul som är tillgänglig för medborgarna via en länk på 1177 eller Region Dalarnas webbsida. Denna tjänst har en licenskostnad på ca 30 tkr/år. Verksamheten upplever vissa kvalitetsbrister av tjänsten såsom tex. att medborgaren inte kan välja vårdenhet utifrån HSA struktur, kan ej bifoga filer, får ingen statusuppdatering eller aviseringar när vården

skickar svar i ärendet och om de tappar bort sin inloggningsuppgift behöver de skapa ett nytt ärende. Idag krävs mycket administration för att inkomna synpunkter ska hamna rätt och trots detta så når inte alltid synpunkterna fram till vården.

Mars 2022 erbjöd Inera en ny klagomålstjänst via 1177 för att bidra till en enkel, enhetlig och patientsäker hantering av klagomål, med en sömlös klagomålsprocess. Den nya klagomålstjänsten innebär ökad patientsäkerhet där kommunikation med vården sker i inloggat läge via Bank-id eller Freja e-id plus. Utöver en säker kommunikation erbjuder tjänsten fler funktionaliteter för såväl medborgaren som vården i jämförelse med nuvarande tjänst Synpunkter, beröm och klagomål (SBK).

Patientnämndsförvaltningen, Region Dalarna valde att delta som pilotorganisation för att integrera formulärstjänsten med Synergi. Denna tjänst ska breddinföras 1 sept 2023. Driftsättningen innebär en integration mellan ärendehanteringssystemet Synergi och 1177. Integrationen medför inga faktiska kostnader för system, teknik etc. Förvaltningskostnader av systemet ingår i redan befintligt avtal med Inera.

När den nya tjänsten har implementeras för hela Hälso & sjukvården, Tandvården och övriga förvaltningar så kan avtalet med befintligt system Synpunkter, beröm och klagomål (SBK) sägas upp vilket innebär en kostnadsminskning med 0,03 mnkr. Detta avtal finansieras idag via Avdelningen för patientsäkerhet, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Insats	Belopp, mnkr		
	2023	2024	2025
Uppsägning av licensavtal med VSP - Klagomålsmodul i Synergi (SBK)	0,03	0,03	0,03

Kat	Insats	Verksamhet, egen	Verksamhet, annan	Medborgare, utbud/service	Medarbetare, risk	Hållbarhet, långsiktigt
Anpass.	Uppsägning av licensavtal med VSP - Klagomålsmodul i Synergi (SBK)	Patientnämnden har tillsammans med Inera och MIT utvecklat en integration mellan 1177 och synergi för att kunna nyttja Ineras nya klagomålstjänst. Patientnämndsförvaltningen har ansvaret för handläggningen i befintlig modul Synpunkter, beröm och klagomål (SBK).	När den nya tjänsten 1 sept har implementeras för hela Hälso & sjukvården, Tandvården samt övriga förvaltningar kan avtalet med befintligt system Synpunkter, beröm och klagomål (SBK) sägas upp. Detta avtal finansieras idag via Avdelningen för patientsäkerhet, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.	Nya klagomålstjänsten erbjuder ökad funktionalitet för såväl medborgaren som vården.	Behov av information om nytt system; APT material, lathund samt informationstillfällen är inplanerat.	Mer patientsäkert och ökad service för medborgarna samt minskad administration för vården.
Omedel.	Begränsa fortbildning för stödpersoner till endagsutbildning	Patientnämndsförvaltningen minskar sina kostnader.		Ser inga större konsekvenser för patienterna.	Kan vara svårare att rekrytera stödpersoner.	
Omedel.	Omförhandla avtal för utomlänspatienter som vårdas med tvång	Patientnämnden förordnar och betalar ut arvoden till ca 40 stödpersoner per år. Under 2022 genomförde stödpersonerna 1365 antal patientbesök.	Division psykiatri har avtal med Gävleborg (6 vårdplatser) och Uppsala (20 vårdplatser) om utomlänspatienter som vårdas i Dalarna. Under 2022 har utomlänspatienter med tvångsvård medfört 15 467 antal vårddygn inom slutenvården. Justering med 120 kr extra per vårddygn innebär en intäkt ca 1,9 mnkr/år. Utomlänspatienter inom öppenvården ger också en intäkt. Under 2022 fanns 13 pat, dock finns ej statistik per vårddygn. En uppskattning kan vara ca 60 dygn/pat.	Enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, rättspsykiatrisk vård samt smittskyddslagen så har patienter som tvångsvårdas rätt att få en stödperson under sin tvångsvård och 4 veckor efter utskrivning.	Ingen	En ny intäkt som ska kvarstå framöver
Omedel.	Utökat uppdrag inom patientnämndsförvaltningens befintliga resurser - Levande biblioteket	Det finns ett behov av att etablera ett arbetssätt i hela hälso- och sjukvården för att öka patientmedverkan ur ett bredare perspektiv och på flera nivåer. Patientnämndsförvaltningen har fått i uppdrag att från 2023-05-01 ansvara och utse person inom förvaltningens befintliga resurser som förvaltar och handlägger patient/närstående representanter som finns med i "Levande biblioteket."	Detta frigör resurser inom hållbarhetsavdelningen, Regionstyrelsens förvaltning. Svårt att skatta resursåtgång, ca 30% minskade personalkostnader inom Regionstyrelsens förvaltning.	Medborgarnas inflytande och delaktighet i vården är en viktig del i utvecklingen av en god hälso- och sjukvård. Verksamheterna behöver arbeta utifrån ett personcentrerat förhållningssätt och anpassa utvecklingen utifrån medborgarnas behov och erfarenheter.	Behov av viss effektivisering inom Patientnämndsförvaltningen för att inrymma detta inom befintliga resurser.	Att förvaltningen av "Levande biblioteket" organisatoriskt ligger under Patientnämndsförvaltningen kan vara naturligt och hållbart då verksamheten har mycket dialog med såväl medborgare som olika patient- och brukarorganisationer.