



Årsredovisning 2020

Närsjukvården Halland



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Regionfullmäktiges fokusområden	4
3	Verksamhet.....	15
4	Medarbetare.....	23
5	Ekonomi	25
6	Effekter Covid-19.....	29
7	Verksamhetsmått	33

Bilagor:

Bilaga 1 – Resultaträkning

Bilaga 2 – Uppföljning intern kontroll

Bilaga 3 – Särskild redovisning tandvård (kompletteras v 5)

1 Sammanfattning

2020 kan summeras med ord som stor omställning, nya lärdomar och samarbete. Pandemin har präglat året och våra folktandvårdskliniker och vårdcentraler har kraftsamlat för att bedriva vanlig verksamhet, om än under extraordinära former, samtidigt som nya arbetsuppgifter krävt omställning och förändrade arbetssätt.

Om våren präglades av omställning, med nya rutiner och arbetssätt för att kunna omhänderta både ”vanliga” patienter och patienter med luftvägssymtom, innebar början av hösten en återgång till att börja återuppta den delen av verksamheten som fått stå tillbaka. Inom Folktandvården började våra invånare som tillhör medicinska riskgrupper åter att kallas till planerade besök och vårdcentralerna genomförde vaccination mot säsongsinfluensa mycket väl under nya coronasäkrade former. Under drygt tre veckor vaccinerades nära 30% fler invånare än föregående år – totalt 65 000 personer totalt Region Halland.

En ökad smittspridning under årets sista kvartal innebar återigen en kraftsamling för verksamheterna. För Närsjukvården skedde ett mycket omfattande arbete vid den nystartade smittspåringsenheten samt omfattande samordningsansvar och arbete inleddes för vaccination mot covid-19. Med godkänt vaccin precis före jul kunde glädjande de första vaccindoserna ges till hallänningarna dagarna mellan jul och nyår.

Ett flertal aktiviteter kopplat till verksamhetsplan 2020 har under året pausats eller bromsats upp. Samtidigt har också pandemin inneburit att viktiga arbetsområden fått extra fokus. Förändringskraften och förmågan till att snabbt förändra arbetssätt har stärkts liksom nyttjande av digitaliseringens möjligheter för att möta invånarnas behov. Vi har sett nya samarbetsformer växa fram där ett viktigt arbete handlat om att samverka och förstärka stödet till kommunerna. Nya mötesformer och kontaktytor har skapats och den vanliga verksamheten har breddats.

Närsjukvården utifrån verksamhetsplan 2020 kort summerat:

- Minskat **antal besök** för både Vårdcentralen och Folktandvården. Minskningen är en effekt av pandemin. Vårdcentralen fick 301 nya listade, men marknadsandelen minskar något (från 52,3% till 52%).
- **Sjukfrånvaron** har ökat under året. Främst handlar det om den korta sjukfrånvaron med en topp under mars.
- **Vårdgaranti** inom 3 dagar har under hösten gått ner något och ligger i december på 81% jämfört med förra årets 89%. För vårdgarantin om kontakt samma dag nås målet. I december är resultatet 96,8%.
- **Ökad digital tillgänglighet.** Distanskontakter har mer än fördubblats. Andelen bokningar via webben har kraftigt ökat och båda verksamheterna närmar sig målet om 20%.
- Förvaltningen har **positivt ekonomiskt resultat** med 10,5 Mkr.

Karin Hesselgard
förvaltningschef Närsjukvården Halland 2021-01-27

2 Regionfullmäktiges fokusområden

Fokusområde
Hög attraktivitet
Bättre digital tillgänglighet
Nära och sammanhållen vård
Styrning utifrån kunskap och kvalitet inom Hälso- och sjukvård
Kompetensförsörjning
Minska kostnadsutvecklingstakten för att möjliggöra en långsiktigt god ekonomisk hushållning
Verksamhetens egna utvecklingsområden

2.1 Hög attraktivitet

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag:

Aktivt klimat- och miljöarbete internt och externt bidrar till att Halland blir den bästa livsplatsen

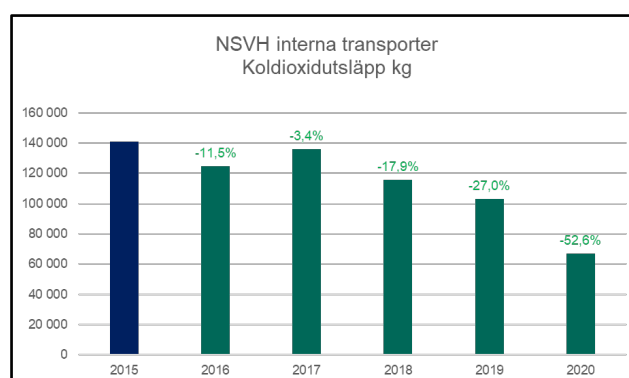
Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
◆ Aktivt miljöarbete	Uppfylls delvis	För tjänsteresor med bil uppfyller Närsjukvården målet om minskning 20% jämfört indexår 2015. NSVH minskning drygt 50%

Närsjukvården Hallands miljöarbete 2020 i sammanfattning

Aktivt klimat- och miljöarbete sker inom tre övergripande områden – koldioxidneutralt, hållbar resurshållning och innovationer. Inom Närsjukvården Halland är fokus främst på de två första punkterna.

Koldioxidneutralt

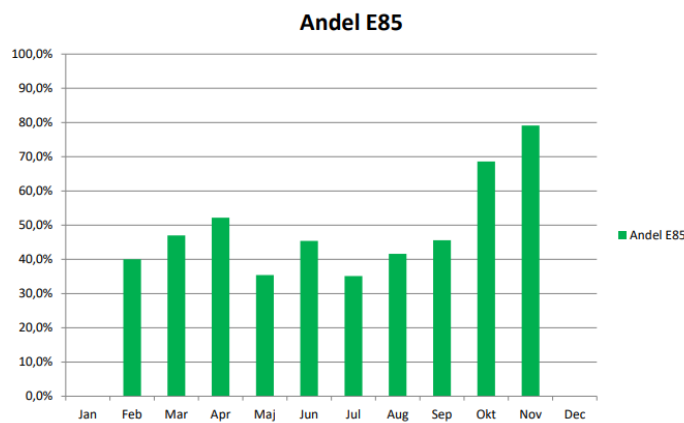
Regionens mål är att minska koldioxidutsläppen med minst 20% från interna transporter t.o.m. 2020 (basår 2015). Närsjukvårdens minskning 50% för period.



Bidragande faktorer till minskningen är satsning på miljöfordon, användning av miljöbränsle, färre antal körda mil genom färre resor. 2020 syns en extra tydlig minskning på grund av färre resor genom kraftig utökning av digitala möten till följd av Pandemin.

Majoriteten av bilarna inom förvaltningen är så kallade flexifuel bilar vilket innebär att de kan tankas både med bensin och med E85 (etanol). Under andra halvåret har

extra information gått ut för öka användning av miljöbränsle, vilket givit effekt under årets sista månader. För 2021 planeras ytterligare informationsinsatser i verksamheterna för att öka användningen av miljöbränsle.



Solcellsanläggning installerades under året av Regionfastigheter vid två vårdcentraler, Ullared, och Västra Vall. De här två enheter producerade 2020 cirka 39 000 KWh.

Hållbar resurshushållning

Inom området hållbar resurshushållning arbetar Närsjukvården med avfall/materialåtervinning, utfasning av vissa kemikalier samt minskad användning av engångsmaterial.

Under november- december 2020 genomfördes en inventering av kemikalier vid vårdcentralerna. Inventeringen syftar till att aktualisera befintliga kemikalier och riskbedöma dessa. Under 2020 har åtta produkter med äldre farosymboler inom Närsjukvården tagits bort. Arbetet med att fasa ut kemikalier från kemiinspektionens utfasningslista är ett fortlöpande arbete där Närsjukvården använder kemiinspektionens modell för substitution.


Ett viktigt område är arbete för att minska användningen av engångsmaterial eller byta ut mot flergångsmaterial, samt att vid upphandling efterfråga produkter i förnyelsebara material. I samarbete med Centraförrådet har förvaltningarnas miljösamordnare skapat gruppen ”Gröna produkter” i Webbutiken där det i ett första steg finns ett 20-tal produkter att beställa

Undersökningshandskar och plastpåsar står för stor del av klimatpåverkan från engångsprodukter. För att stärka kunskapen och minska eventuell onödig användning av undersökningshandskar har Folkhälsomyndighetens ”Handskguide” skickats ut till verksamheterna. I samband med pandemins start skedde initialt en kraftig ökning av beställda engångshandskar.

2.2 Bättre digital tillgänglighet


Regiongemensamt uppdrag:

Erbjuda tidsbokning via webbtidbok utifrån invånarnas behov

Regiongemensamt uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Webbtidbok minst 20%	FTV: 14,63% VC: 13,8%	Kraftig ökning, men en bit kvar till målet. Beskrivning av arbetet inom uppdraget finns i avsnitt 3.1


Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag:

Erbjuda Hallands invånare digitala vårdmöten genom skriftlig distanskontakt (t.ex. chat) och/eller digital kontakt via video, som en del av det ordinarie utbudet

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Digitala vårdmöten	4294 st.	Kraftig ökning under året. Beskrivning av arbetet inom uppdraget finns i avsnitt 3.1

Förvaltningens uppdrag:

Stärka tillgängligheten för att möta invånares behov, digitalt när det är möjligt – fysiskt när det behövs. Översyn verksamhetsnära stöd i digitaliseringen


Förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Översyn stöd digitalisering	Uppfylls delvis	Arbetet igångsatt, men med begränsad framdrift utifrån omprioriteringar stöd pandemi.

För att verksamheterna ännu bättre ska kunna öka sin förmåga att nyttja och dra fördelar av den digitala utvecklingen behövs en översyn av organisationens stödstruktur och kunskap kring digitala verktyg. Det handlar bland annat om att stärka arbetet med att integrera digitala verktyg med traditionella arbetssätt och system. Arbetet inleddes under 2020, något mer begränsat än planerat, utifrån pandemiprioritering men fortsätter under 2021. Det här är också ett viktigt arbete för kommande implementeringen av det framtida vårdinformationssystemet VISUS.

2.3 Nära och sammanhållen vård

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag:

Aktivt medverka i den regiongemensamma utredningen om Morgondagens Hälso- och sjukvårdsstruktur (MHSS) och omställningsarbetet mot en god och nära vård i Halland

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Aktivt medverka	Uppfylls inte	Närsjukvårdens ledningsgrupp har vid ett tillfälle våren 2020 fått information om MHSS men i övrigt inte deltagit i arbetet.

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag:

Inom ramen för trygg och effektiv utskrivning från slutenvård utveckla utskrivningsprocessen och samarbetet med kommunerna

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Trygg och säker utskrivning	Uppfylls	Se nedan

Under 2020 har Närsjukvårdens vårdcentraler genomfört 5 327 SIP.

Närsjukvården Halland har under året varit delaktig i utveckling av utskrivningsprocessen. En arbetsgrupp, på uppdrag från Strategisk grupp, kartlade processen för att identifiera flaskhalsar kopplat till respektive parts ansvar. En åtgärdsplan, uppdaterade och nya rutiner/riktlinjer togs fram och beslutades.

Underlagen och ett utvecklat arbetssätt ska:

- skapa en tydligare ansvarsfördelning i processen
- utveckla samarbetet i öppenvården för att förebygga oplanerad slutenvård
- skapa förutsättningar för ett mer proaktivt och effektivt arbetssätt
- ge bättre förutsättningar i informationen mellan parterna genom ett utvecklat planeringsunderlag i IT-systemet Lifecare
- leda till en förskjutning från SIP i slutenvård till SIP i hemmet


Taktisk grupp senior, med representanter från samtliga parter, har ansvarat för implementeringen av utvecklat arbetssätt med start i november 2020 efter att utbildning genomförts. Ett antal förbättringsområden när det gäller utvecklat arbetssätt, har identifierats och kommer att åtgärdas i början av 2021. Taktisk grupp senior upphörde vid årsskiftet och övergår till Regional genomförandegrupp som föreslås få ett förlängt uppdrag till september 2021.

Under våren 2021 kommer möten mellan kommunerna, sjukhuset, närsjukvården och psykiatrin (s.k. 4-partsmöten) genomföras för att utveckla samarbetet och fånga upp det som inte fungerar tillräckligt bra, då det utvecklade arbetssättet är nytt.

2.4 Styrning utifrån kunskap och kvalitet inom Hälso- och sjukvård

Regiongemensamt uppdrag:

Säkerställa följsamhet till de regionala vårdprocesserna inom hjärtsjukvård

Regiongemensamt uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Vårdprocesser hjärtsjukvård	Uppfylls delvis	Se nedan

Närsjukvården har under året arbetat med att säkra basalt omhändertagande av hjärtsvikt och har deltagit i det regionala arbetet kring vårdprocesser inom hjärtsjukvård. Att säkerställa följsamheten till vårdprocesserna är ett långsiktigt arbete som fortsätter 2021.

Förvaltningens uppdrag:


Stärka kvalitetsarbetet genom systematisk kvalitetsuppföljningen, lärande och erfarenhetsåterföring

Förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Stärkt kvalitetsarbete	Uppfylls delvis	Arbete igångsatt, men p.g.a. pandemin framflyttat för systematiskt genomförande till 2021

Det operativa kvalitetsarbetet och kvalitetsuppföljningen sker till största delen lokalt på vårdcentraler och folktandvårskliniker. På förvaltningsnivå handlar det framför allt om att stimulera, stödja och följa upp det arbetet. Det egna lärandet per enhet och erfarenhetsåterföringen mellan enheter behöver stärkas, och förtydligas som en del i det övergripande kvalitetsarbetet och uppföljningsstrukturen. På grund av pandemin har arbetet skjutits fram och planering lagd för uppstart under 2021. Initialt kommer fokus att ligga på hur uppföljningen av de olika delarna i det systematiska kvalitetsarbetet kan förtydligas och utvecklas.

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag:

Utveckla kunskapsstyrning samt samverkan inom område psykisk hälsa – modell för en väg in barn och unga

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Modell en väg in	Genomfört	Se nedan

Närsjukvården deltar aktivt i det regiongemensamma arbetet inom område psykisk hälsa:

- Under hösten, med avsikt att vara stadigvarande för flera år, har lokala samverkansforum startat mellan Psykiatri och Närsjukvården. Det handlar om ett forum som träffas regelbundet i varje kommun.
- Närsjukvården och Psykiatri har upprättat och kommunicerat kontaktytor för konsultation i gemensamma patientärenden.


- Närsjukvården har också haft en representant i arbetet kring patient och brukarinflytande avseende psykisk ohälsa.

Inom området har sedan 2018 en omfattande översyn av kontaktytor för barn och unga med psykisk ohälsa pågått i form av ett delprojekt utifrån den nationella överenskommelsen *Psykisk hälsa*. I slutet av augusti fattade Regionstyrelsens hälso- och sjukvårdsutskott beslut att Driftnämnd Psykiatri får i uppdrag att utveckla verksamheten i enlighet med modellbeskrivningen *En väg in*, som arbetats fram i delprojektet. Start planeras till första kvartalet 2021. Närsjukvårdens särskilda uppdrag kring Barn och ungas psykiska hälsa blir en del av *En väg in* och förs över till psykiatrin vid årsskiftet.

2.5 Kompetensförsörjning

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag:

Att de insatser som görs på olika nivåer i organisationen gör att verksamhetens behov av kritisk kompetens tillgodoses.

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Att kritisk kompetens tillgodoses	Uppfylls delvis	Bedömningen är att de aktiviteter som har påbörjats bidrar till ett mer systematiskt och kvalitetssäkrat arbetssätt för att beskriva och följa upp kompetensbehov.

Kompetensförsörjning fortsätter att vara en utmaning för att möta den transformation hälso- och sjukvården står inför. Det innebär att införandet av nya kompetenser, förändrat arbetssätt och digitalisering måste fortsätta. Kompetensutveckling av medarbetare och att använda medarbetares kompetens rätt, blir allt viktigare. En översyn över vilka kompetenser närsjukvården behöver i framtiden behöver göras.

Prioriterat område inför 2020 var att skapa systematik som stödjer verksamheternas behov av att kartlägga och följa upp kompetens. Arbetet har skett på flera nivåer.


- Introduktion av chefer i systemet ”kompetensportalen”
- Framtagande och implementation av roller vilket innebär en möjlighet att koppla kompetenser till roller och på så sätt identifiera kompetensbehov.

Med det som utgångspunkt fortsätter nu arbetet med att skapa grunden för ett kvalitetssäkrat arbetssätt för att beskriva och följa upp kompetensbehov.

Folk tandvården lade under året särskilt fokus på områdena attrahera och rekrytera för att skapa en sammanhållen process samt öka chefers kunskap och förmåga att tillämpa kravprofiler, personliga egenskaper och kompetenser.

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag:

Skapa förutsättningar för chefer att leda i förändring och att lyckas i sitt chefsuppdrag

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Att leda i förändring	Uppfylls delvis	De aktiviteter som har påbörjats har bidragit till det övergripande uppdraget och målet att skapa förutsättningar för chefer att leda i förändring och att lyckas i sitt uppdrag. Flertal aktiviteter flyttas fram till 2021. Men samtidigt har pandemin inneburit stor övning i praktiken för chefer att leda i konstant förändring - en ovärderlig kunskap!

Ett hållbart ledarskap och att skapa förutsättningar för chefer att lyckas i sina uppdrag handlar om att ge möjlighet till ett nära ledarskap, med ledare som har en vilja och förmåga att motivera och engagera sina medarbetare.

Ett arbete med att förbättra introduktionen för nya chefer påbörjades under året. Arbetet har haft lägre framdrift än planerat på grund av prioriteringar utifrån pandemin, men en plan för fortsatt arbete 2021 är framtagen.


Samtliga chefer inom Region Halland fick under hösten en chefsroll i kompetensportalen. Det innebär bl.a. en möjlighet att kvalitetssäkra introduktionen för nya chefer. Rollen innehåller också regionövergripande chefskompetenser kopplade till chefsuppdraget. Implementering av dessa påbörjades under 2020.

Följande delar inom området flyttats fram till 2021:

- En långsiktig chefskompetensförsörjning genom att identifiera och utveckla framtida chefer.
- Implementering av modellen ”Chefens förutsättningar”.
- Fortsatt utbildningsplan chefer i förändringsledning.


Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag:

Skapa förutsättningar för medarbetare inom kritiska yrkesgrupper att arbeta längre

Regiongemensamt och förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Att arbeta längre	Uppfylls delvis	Regiongemensamt arbetet. Begränsad framdrift på grund av pandemin. Arbete fortsätter 2021.

Förvaltningens uppdrag:

Skapa förutsättning för förändring och en kultur som motiverar till en mer flexibel verksamhet – etablera förändringskraft i organisationen.

Förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Förändringskraft i verksamheten	Uppfylls delvis	Arbetet igångsatt enligt plan, men drivits med något lägre takt på grund av fokus pandemin. Samtidigt har pandemin inneburit stora krav på förändringskraft i det dagliga arbetet genom alla omställningar som behövt göras.

Omvärldens förändringstakt är allt snabbare. Förståelse och förmåga, samt inställning till att verka i en föränderlig och konkurrensutsatt verksamhet, är en nödvändighet för att klara verksamheternas utmaningar. Under 2020 inleddes ett långsiktigt arbete för att skapa ökad förändringskraft i organisationen.

Arbetet med att formulera målbild och långsiktig plan för både Vårdcentralen Halland och Folktandvården Halland, som en viktig första del i verksamheternas strategiarbete och utvecklingsinriktning, startade upp under 2020. Arbetet drivs både på gemensam verksamhetsområdesnivå och på lokal vårdcentral- respektive tandvårdskliniksnivå.


Pandemin har inneburit både broms och gas i arbetet. Vissa planerade aktiviteter har ställts in eller flyttats fram men samtidigt så har pandemin ställt stora krav på hantering och inställning till förändring generellt. Chefer och medarbetare har under hela året, i sitt arbete varje dag, behövt göra snabba förändringar och anpassningar.

Utvecklingsledare, med ett samordnande ansvar för satsningen som helhet och som stöd till verksamhetschefernas lokala arbete, rekryterades under året och påbörjade sin tjänst i början av höstterminen. Trots pandemin har flertalet kreativa workshops med fokus på strategi och utvecklingsarbete kunnat genomföras under senare delen av året. Inom Folktandvården genomfördes också under hösten workshops med medarbetare som kommer att ha en aktiv roll i utvecklings- och förändringsarbetet inom respektive klinik.

2.6 Minska kostnadsutvecklingstakten för att möjliggöra en långsiktigt god ekonomisk hushållning

Regiongemensamt uppdrag:


Nämndens kostnadsutveckling ska inte överstiga den budgeterade nivån

Regiongemensamt uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Kostnadsutveckling ska inte överstiga budgeterad nivå	10,5Mkr	Se avsnitt 5 ekonomi

Närsjukvårdens kostnadsutveckling uppgår till 0,3% jämfört med föregående år. Justerat för kostnader för tillkommande uppdrag kopplat till pandemin har kostnaderna minskat med 1% jämfört med föregående år.

Förvaltningens uppdrag:

Skapa stabil struktur för planering och uppföljning som stödjer cheferna att styra och leda mot en budget i balans.

Förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Struktur för planering och uppföljning	Genomfört	Se nedan


Att som första linjens chef leda och styra konkurrensutsatta och intäktsfinansierade verksamheter är både stimulerande och utmanande. Det stöd som cheferna får behöver stärkas så att man som chef fullt ut kan agera efter det mandat man har. Det handlar om att ha tydliga rutiner för planering och uppföljning, förbättra rapporter och rapportverktyg och att gemensamma funktioner riktar sitt stöd till områden med störst behov.

En utvecklad modell för den månadsvisa ekonomi- och verksamhetsuppföljningen har implementerats. Modellen medför en ökad tydlighet och samverkan mellan linjeorganisation och stödfunktioner.

Arbetet med att integrera tandvården i Regionens beslutsstödsystem har fortsatt. En mängd nya uppföljningsrapporter har tagits fram för den operativa uppföljningen av tandvårdskliniker.

Förvaltningens uppdrag:

Stärka kunskap kring att arbeta i en intäktsfinansierad och konkurrensutsatt verksamhet för att stärka varumärke och marknadsandel.

Förvaltningens uppdrag	Utfall år	Kommentar
 Stärka kunskap om intäktsfinansierad och konkurrensutsatt verksamhet	Delvis	Se nedan

Närsjukvården, både Vårdcentralen Halland och Folktandvården, verkar på en konkurrensutsatt marknad och förvaltningen är till största delen intäktsfinansierad,

dvs invånarnas val avgör hur mycket intäkter verksamheten har att röra sig med. Det här innebär att förvaltningen har möjlighet att påverka både intäkter och kostnader. Det får också påverkan på hur förvaltningen styr och leder verksamheten, och framför allt får det påverkan på hur vi agerar i vardagen i våra verksamheter. Vi behöver utveckla hur vi kommunicerar, diskuterar och utbildar alla våra medarbetare kring dessa frågor.

För att öka kunskapen kring de här frågorna startades inom Vårdcentralen Halland en utbildningsaktivitet – Ekonomiskolan – under 2019. Upplägget är en modell för chefer att utifrån sin verksamhets lokala förutsättningar och resultat bryta ner ekonomin och se vilka delar som påverkar såväl intäkter som kostnader. På grund av pandemin har arbetet satts på paus till största del även om delar av arbetsmaterialet använts på enskilda vårdcentraler. Fortsättning planeras inom ramen för arbetet med att ”skapa förutsättning för förändring och en kultur som motiverar till en mer flexibel verksamhet” som beskrivs ovan.

Även inom Folk tandvården har arbete pågått för att stärka kunskapen kring ekonomin i verksamheten. Det handlar både om att ta fram och använda anpassade uppföljningsparametrar för klinikerna som helhet och om att följa upp mer på individnivå.

3 Verksamhet


3.1 Hälsa- och sjukvård

Tillgänglighet

God tillgänglighet är en avgörande framgångsfaktor för Närsjukvårdens verksamhet. Tider och tjänster ska erbjudas utifrån det behov våra invånare har av primärvård och tandvård. Utveckling av nya arbetssätt, och att ta tillvara alla kompetenser, är några viktiga faktorer. Men även att följa omvärldens utveckling och kunna anpassa eller förändra verksamheten utifrån nya behov eller tekniska innovationer.

Flera satsningar, såväl på förvaltningsnivå som på områdes- och verksamhetsnivå, riktar sig direkt och indirekt mot att stärka verksamheternas tillgänglighet. Det handlar bland annat om implementerade vårdprogram och revisionsundersökningar enligt tidplan inom Folk tandvården, utveckling av tillgänglighet med stöd av digitala verktyg såsom internetbaserad KBT, distanskontakt för patienter på vårdcentralerna samt webbtidbok på både Vårdcentralen Halland och Folk tandvården.

Andel bokning, av- och ombokning i webbtidbok av invånare %

Indikator	Utfall	Målvärde
 Webbtidbok minst 20%	FTV: 14,6% VC: 13,8%	20%

Arbetet med webbtidbok fortsätter inom Närsjukvården som ett led i att förenkla för invånaren och att frigöra tider i telefon för de patienter som behöver det. Vårdcentralen Halland når 13,8% och Folk tandvården Halland 14,6%, att jämföra med föregående års då utfallet låg på 10,4% (VC) respektive 9,8% (FTV).

Även om målet för året om 20% invånaraktivitet via webbtidbok inte nås, så syns en stor ökning för både Folk tandvården och Vårdcentralen Halland. För vårdcentralerna har användandet av webbtidbok ökat successivt under året med en markant ökning under hösten. Under hela året har arbete pågått med att utveckla och förändra arbets- och mottagningsrutiner för att förbättra möjligheten att boka via webbtidbok. Tre vårdcentraler ligger över målet på 20%.


En bidragande orsak till den kraftiga ökningen under hösten är att webbtidboken använts för bokning av antikroppstest och vaccination säsongsinfluensa. Det har varit väl fungerande och bidragit till ett bra flöde i mottagningen och att köbildning på enheten har kunnat undvikas. Det har också bidragit till minskad belastning i telefon för bokning. Under pandemin har även flera vårdcentraler infört bokad provtagning istället för drop in för att undvika köbildning i väntrum och för att bättre sprida ut mottagningstider. Till det här har webbtidboken fungerat mycket bra.

Utvecklingsarbete pågår med att ta fram en ny struktur för presentation av tider på 1177.se för att förtydliga och förenkla för invånaren vid bokning. Det har börjat införas successivt på de olika vårdcentralerna under slutet av året och fortsätter 2021.

Folktandvården har en stadig uppåtgående trend när det gäller aktiviteter via webben. Under januari till september erbjöd Folktandvården av- och ombokningar via webbtidbok. Test för att erbjuda så kallad ”öppen kallelse” genomfördes och föll väl ut under sommarhalvåret och infördes på samtliga kliniker under hösten. Öppen kallelse ger patienten själv möjlighet att välja tid och boka in sig för en undersökning. Utvecklingsarbete fortsätter 2021.

Fortsatt digital utveckling

Antal digitala distanskontakter per månad

Indikator	Utfall	Målvärde
 Antal digitala distanskontakter	4294	>636

Under året har 4294 distanskontakter via videolänk, vilket är en mycket kraftig ökning i förhållande till föregående år och beror till stor del på grund av ändrade arbetssätt under pandemin.

Antal genomförda videomöten via Vårdcentralen Halland app är 3188 stycken vilket är en stor ökning, men långt ifrån möjligt antal med tanke på att flera medarbetare utbildats i verktyget under året. Sammanlagt har nu 220 medarbetare utbildning, men en stor andel av medarbetarna har ännu inte genomfört något, eller endast genomfört några få, videomöten under 2020. Antalet videomöten minskade under semesterperioden och under inledningen av hösten för att återigen öka i november.

För att öka antalet videomöten i verksamheten har ett antal utbildnings- och fortbildningstillfällen genomförts, möjligheten till videomöten har marknadsförts via Facebook och uppföljning av resultatet återkopplats varje vecka. Eftersom patienterna främst bokar videomöten via webbtidboken på 1177.se är det viktigt att vårdcentralerna lägger ut så många tider som möjligt, vilket följs upp regelbundet. Trots olika insatser tar arbetet inte fart som önskat. Ett arbete startades under hösten för att djupare analysera varför möjligheten inte används mer och vilka insatser man kan göra för att få förväntad effekt.

Vårdcentralen Halland erbjuder sedan förra året internetbaserad KBT. Antalet patienter som använt sig av den här behandlingsformen har legat relativt konstant och under året så har 386 behandlingar startat. Påminnelse om internetbaserad KBT görs regelbundet både till patienter, behandlare och till verksamhetschefer. Under hösten utbildades ytterligare behandlare, vilket innebär att sammanlagt 37 behandlare kan erbjuda den här vårdformen. I början av 2021 kommer internetbaserad KBT marknadsföras via Facebook, posters och informationsblad tryckas upp för placering i väntrum mm på vårdcentralerna. En viktig åtgärd är att engagera alla medarbetare

på vårdcentralerna för att kunna bistå behandlarna med att hitta lämpliga patienter men också att synliggöra behandlingsformen till invånare. Olika initiativ för information har gjorts lokalt och planeras för även 2021.

En annan form av distanskontakter – vårdmöten via telefon – har precis som videomöten ökat mycket kraftigt, från 18 134 stycken 2019 till 38 537 stycken 2020. Och även här är pandemin den övervägande anledningen till att den här typen av besök ökat då det möjliggör vårdbesök för till exempel riskgrupper som ska begränsa fysiska besök i publika miljöer.

Sedan några år använder Folktandvården delvis en digital teknik för avtryck – digitala scannrar. En digital scanner ersätter traditionella avtryck av tänder och käkar, vilket ger ökad patientkomfort, kvalitetsförbättringar, miljövinster och bättre arbetsmiljö. Under året har de scannrar som funnits byts ut. För att följa utvecklingen och kunna uppdatera till senaste versionerna kontinuerligt kommer fortsättningsvis scannrarna att leasas.

Digitala konsultationer med Specialisttandvården har testats på två pilotkliniker med gott resultat, detta erbjuds nu på samtliga Folktandvårdskliniker. Arbete med digitala visningar inom ortodonti är startat med ett studiebesök i Västra Götaland där man har ett fungerande koncept. Digitala visningar mellan Folktandvården och Ortodonti ligger i plan för införande under 2021.

Uppdrag Digital vårdcentral

Närsjukvården fick i slutet av juni i uppdrag av Driftnämnden Närsjukvård att utveckla den digitala närvaron genom att starta en digital vårdcentral. En digital vårdcentral ska fungera som ett komplement till de fysiska vårdcentralerna. Utgångspunkt i arbetet är patientens perspektiv och behov. Med digital vårdcentral ökar tillgängligheten till vård för patienterna, oavsett vilken vårdcentral de är listade på.

En förstudie kring digital tillgänglighet har påbörjats regionalt och resultatet av förstudien blir ett viktigt ingångsvärde för arbetet med digital vårdcentral. Målsättningen är att digital vårdcentral startar under 2021. Rekrytering har skett av en digital utvecklare som påbörjar sin anställning 2021, finansiering för tjänsten är sökt från regionens budget för digitaliseringsutveckling.

Produktionsplanering för stärkt tillgänglighet


Ett verktyg för produktionsplanering har införts inom Folktandvården för att uppnå tillgänglighetsmål och kunna beräkna hur många patienter som behöver undersökas per månad för att uppnå målet i verksamhetsplanen. Tandvårdens data har gjorts tillgänglig i Regionens datalager för att möjliggöra rapportering på klinik- och individnivå. Flera uppföljningsrapporter har tagits fram för att ha bättre överblick över verksamheten. Varje medarbetare får en individuell rapport för att öka motivation, produktion och delaktivitet i arbetet inom folktandvården.

Produktion och kvalitet

Produktion

Närsjukvården arbetar för att säkerställa att samtliga patienter som behöver vård ska omhändertagas utifrån behov och så snart det går. För att säkerställa detta följer förvaltningen uppsatta indikatorer och arbetar ständigt med att förbättra tillgängligheten i vid bemärkelse. Två viktiga indikatorer handlar om vårdgarantin.

Vårdgaranti medicinsk bedömning inom 3 dagar

Indikator	Utfall	Målvärde
 Vårdgaranti – 3 dagar	81%	90%


Närsjukvården har under året fortsatt utveckla arbetssätt samt rutiner avseende korrekt registrering för att nå upp till målet avseende vårdgarantin. Målsättningen för året, innan pandemin, var att flera av förvaltningens verksamheter skulle satsa mer på drop-in verksamhet i olika former, för att kunna erbjuda fler tider för patienter med lättare akuta besvär. På grund av pandemins nödvändiga restriktioner har den här satsningen ännu inte kunnat genomföras på önskat sätt.

Vårdgaranti inom 3 dagar har under hösten gått ner något och ligger i december på 81 %. Samma tendens syns i hela landet även om Halland ligger något under riksgenomsnittet.

Det är en tydlig skillnad mellan olika mottagningar inom vårdcentralerna och där läkarmottagningarna ligger tydligt över genomsnittet. För övriga mottagningar har införandet av vårdgaranti 2019 inneburit en större förändring och anpassning till ett nytt sätt att möta patienten i en första medicinsk bedömning. Distriktssköterskor och sjuksköterskor har förbättrad statistik under året men i november syns åter en nedgång. Psykologmottagningar, kuratorsmottagningar, sjukgymnastik och arbetsterapi är de som har svårt att hålla vårdgaranti om tre dagar. Även här finns skillnader och några mottagningar når även över genomsnittet.

Insatser har gjorts med utbildning och information för att öka medvetenheten om vad förstärkt vårdgaranti innebär och hur registrering ska utföras för att ge en rättvisande statistik.

Vårdgaranti telefontillgänglighet primärvård inom 0 dagar

Indikator	Utfall	Målvärde
 Vårdgaranti – kontakt samma dag	96,8%	95%

Tillgängligheten vårdgaranti kontakt med vården samma dag ligger i december på 96,8% och ligger därmed över målet på 95%. Hälften av vårdcentralerna ligger över

målet och det är flera som når 98-100%. Under året har många frågor och oro angående covid-19, provtagning och råd påverkat vårdcentralernas telefonmottagning som periodvis varit mycket belastad. Även om det finns andra kanaler för att ta emot just frågor som rör pandemin vänder sig många invånare till sin vårdcentral.

Antal besök i Öppenvård (direkta kontakter och vårdtjänster)

För 2020 har det totala antalet besök minskat i jämförelse med 2019 både vad gäller Vårdcentralen Halland och Folktandvården. Minskningen är en effekt av pandemin och gäller de flesta yrkeskategorier, besöken till sjuksköterska och kurator har ökat något.

Besöken till Vårdcentralen Halland uppgick 2020 till 708 639 stycken inklusive besök till Närakuten, vilket är nästan 110 000 färre än 2019. Besöken hade störst minskning under våren 2020, men har under resterande del av året kommit tillbaka till normal nivå för de flesta yrkeskategorier.

Besöken på Folktandvården under 2020 var 207 084 stycken jämfört med 225 566 under 2019. Minskningen hänförs till färre besök inom vuxentandvården som en effekt av pandemin där. Den kliniska tiden hos tandläkare och tandhygienister inom allmäntandvården under 2020 var 98 811 timmar och under 2019 110 797 timmar.

Kvalitet

Närsjukvårdens verksamhet ska möta varje invånare utifrån dennes behov och förutsättningar och leverera en hälso- och sjukvård och tandvård med hög kvalitet – både medicinskt sett och ur patientens perspektiv. Kvalitet och patientsäkerhet är viktiga grundstenar i all verksamhet.

Kvalitetsdrivet utvecklingsarbete – både gas och broms under året

Under ett år präglat av pandemin har vissa utvecklingsarbeten inte genomförts fullt ut enligt lagda planer. Samtidigt så har andra utvecklingsområden för stärkt kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet fått kraft. Riktat utvecklingsarbete har krävts för att hantera pandemins effekter. Det har medfört att utvecklingskraften inom den löpande verksamheten behövt prioriteras på ett sätt som inte var känt när verksamhetsplanen för 2020 fastställdes.

I verksamhetsplan 2020 för vårdcentralerna fanns tre indikatorer och mål inom området kvalitet:

- Prevalens hjärtsvikt
- Antal läkemedelsgenomgångar för personer över 75 år med fler än fem läkemedel
- Eget kvalitetsarbete på vårdcentralen

I verksamhetsplanen för Folktandvården fanns följande indikatorer, mål utvecklingsarbete inom området kvalitet:

- Fullt implementerade och tillämpade riktlinjer för R2 (riskgrupperingsprinciper, manual)
- Revisionsintervall tillämpas enligt vårdriktlinjer på barn och vuxna i samtliga riskgrupper
- Särskild satsning på samtliga klinikers arbete med systematisk utveckling och förbättring enligt samma modell

Utöver detta har gemensamma kvalitetsutvecklingsinitiativ genomförts inom:

- Fortsatt utveckling av Diabetesprocessen

Hjärtsvikt

Målet om hjärtsvikt har sitt ursprung i Region Hallands övergripande fokusområde ”Kunskapsstyrning: Hjärtsjukvård”. I Region Hallands mål och budget riktar sig målvärdena till specialistvården och hämtas från kardiologins kvalitetsregister där primärvården inte ingår. Därför har Vårdcentralen Halland anpassat egna målvärden utifrån primärvårdens uppdrag.

Under året inleddes diskussion utifrån tidigare års insatser inom området, med bland annat flera olika vårdcentraler som gjort bra utvecklingsarbeten. Därefter inträffade covid-19-pandemin som medförde att årets utvecklingsarbete i området flyttades fram.

Utfallet för 2020 blev 1,15 % hjärtsviktförekomst, jämfört med 1,21 % 2019. Mätvariabeln mäter hur många av de som valt en vårdcentral som fått diagnoskoden hjärtsvikt någon gång de senaste fem åren. Den här mätvariabeln bygger på att diagnoskoden dokumenteras regelbundet, helst årligen, för alla patienter med hjärtsvikt. Det här påverkas i sin tur av dokumentationsrutinerna på vårdcentralen. Slutsatser från detta arbete får bäras med till kommande år, efter att covid-19-pandemins påverkan på verksamheten har minskat.

Läkemedelsgenomgångar

Läkemedelsgenomgångar till målgruppen över 75 år – mätt i antal genomförda och dokumenterade – visar en minskning i förhållande till föregående år. 2020 dokumenterades 1855 läkemedelsgenomgångar, att jämföra med 2024 stycken för år 2019. En orsak ligger i att icke akuta besök till exempel en del årskontroller eller återkommande besök avbokades eller flyttades fram initialt under pandemin då riskgrupper inte skulle besöka vården om det inte var medicinskt nödvändigt. En annan faktor är att framdriften i förbättringsarbetet utifrån den här indikatorn har varierat på vårdcentralerna och pandemin har krävt omprioriteringar.

Fullt implementerade och tillämpade riktlinjer för R2 (revisionsintervall baserad på riskgrupp)

Inom Folktandvården har ett omfattande arbete genomförts för att få fullt genomslag av riktlinjer för riskgruppering för barn och vuxna. Revisionsintervallen varierar beroende vilken riskgrupp patienten tillhör (låg risk, måttlig risk och hög

risk). Riktlinjerna stödjer att friska patienter kallas mer sällan vilket frigör tid för omhändertagande av patienter med större vårdbehov. De odontologiska ledningsansvariga har haft en viktig roll i att sprida kunskap om riktlinjerna och har i detta använt verkliga patientfall. Genomgång och lärande kring tillämpning av riktlinjen ingår numer även i basåret för nyutexaminerade tandläkare och tandhygienister. En systematisk uppföljning har genomförts månadsvis för att följa tillämpningen av riktlinjerna.

Revisionsintervall tillämpas enligt vårdriktlinjer

Inom Folktandvården finns sex indikatorer för revisionsintervall för barn och vuxna i riskgrupperna låg risk, måttlig risk och hög risk. Målsättningen är att revisionsintervallen till 100% skulle tillämpas enligt vårdriktlinjerna för samtliga indikatorer. Utfallet har förbättrats successivt under året och uppföljning har skett på individnivå. Utfallet vid årets slut för barn var 98,7% och för vuxna på 95,6 % vilket motsvarar full måluppfyllelse. De mindre avvikelserna till 100% går att hänföra till en administrativ felhantering vilket följs upp och korrigeras månaden efter.

Särskild satsning på systematiskt förbättringsarbete enligt samma modell

Under året satsade Folktandvården särskilt på att forma en modell för systematiskt utvecklings- och förbättringsarbete. Chefer och förbättringsledare har utbildats på samtliga kliniker och tid har avsatts för strukturerat utvecklingsarbete. Nu använder alla kliniker samma metoder och verktyg för systematiskt förbättringsarbete. Arbetet bygger till stor del på medarbetarnas engagemang och förbättringsförslagen har varit många. Flera förslag har lett till konkreta åtgärder, ett exempel är införandet av ett säkrare flöde av sterilisering av klinikinstrument. Arbetet kommer att fortsätta under 2021 men bl.a. utvecklade metoder kring avvikelshantering.

Systematiskt patientsäkerhetsarbete

Ett viktigt arbete inom kvalitetsområdet är det systematiska patientsäkerhetsarbetet. Patientsäkerhetsarbetet i Närsjukvården Halland bedrivs inom områdena förebyggande arbete för att förhindra vårdskador, patientsäkerhetskultur respektive avvikelse- och riskhantering.

Egenkontrollprogram och patientsäkerhetsronder

Under året har det egenkontrollprogram som fastställdes i slutet av 2019 implementerats i verksamheten i samband med de patientsäkerhetsronder som genomförts under våren på vårdcentralerna och delvis under hösten på folktandvårdsklinikerna. På grund av pandemin har programmet inte fullt ut implementerats ännu på samtliga enheter. Egenkontrollprogrammet har utgått från kända risker utifrån hantering av prov- och remissvar, dokumentation och övrig informationssäkerhet. Programmet fungerar som ett stöd för verksamheten för att säkerställa att de egenkontroller som ska genomföras också utförs. Programmet fortsätter att utvecklas när det nu införts i verksamheterna.

Avvikelse- och riskhantering

Under året har sex anmälningar enligt Lex Maria gjorts till IVO – Inspektionen för

Vård och Omsorg. Inom Vårdcentralen Halland handlar två ärenden om fördröjda diagnoser, och ett ärende rör bedömning barndiabetes. Inom Folktandvården gäller ett ärende för hög läkemedelsdosering, ett ärende handlar om risk att patienter undersökts med orena instrument samt att en patient svält ett borr som lossnat under behandling. I de fall där IVO kommit med beslut har man ansett att verksamhetens åtgärder varit tillräckliga.

Ett antal risk- och händelseanalyser har gjorts i verksamheterna under året. Några utgår från nödvändiga omställningar utifrån pandemin – bland annat omställning till infektionsmottagningar och prioriteringar i verksamheten utifrån Covid-19.

Stärkt samarbete – ett viktigt verktyg för kvalitetssäkrade arbetssätt

Ett viktigt område som fått extra skjuts under pandemin handlar om ökat samarbete på olika sätt med kommunerna.

I samband med pandemin har samverkan stärkts på flera nivåer mellan närsjukvården och den kommunala hälso- och sjukvården. Det här har varit en viktig del för att på bästa sätt möta invånarnas behov av vård under en tid med mycket nya förutsättningar. Det har bland annat handlat om olika mötesformer för att snabbt fånga nya frågeställningar som löpande uppkommit utifrån förändrade eller nya rutiner och arbetssätt och därmed minimera risker av missförstånd eller långa ledtider. Men också om stärkta arbetssätt och fler medicinska bedömningar inom hemsjukvården och utveckling av Läkarmedverkan inom hemsjukvården.

Andra förbättringsarbeten i korthet

- Inom vårdcentralerna har arbete gjorts för att stärka teamarbete för att kunna lösa fler patientärenden snabbare och enklare. Det har även gjorts omfattande schemaarbete för sjuksköterskorna för att förbättra telefontillgänglighet, men också för att skapa schemautrymme för fler mottagningsbesök.
- Nytt informationsmaterial till tillfälliga läkare för att stärka följsamhet till enhetens rutiner.
- I verksamhetsområde Halmstad/Laholm har en pilot genomförts för att kunna skicka och hantera patientnämndsärenden digitalt i avvikelsehanteringssystemet. Det här bidrar till en snabbare och säkrare hantering av ärenden. Arbetssättet har nu införts inom samtliga verksamheter.
- Inom Folktandvården har samtliga kliniker införskaffat pulsoximeter och bärbar syrgas vid ev. behov när lugnande medel kan behöva ges vid behandling. En ny rutin för Midazolamsedering har tagits fram med ny utformning av doseringstabell för att minska risken för felläsning.
- Forum för klinikernas odontologiskt ledningsansvariga med regelbundna träffar där nya rutiner samt kvalitetsfrågor tas upp har startat.

4 Medarbetare

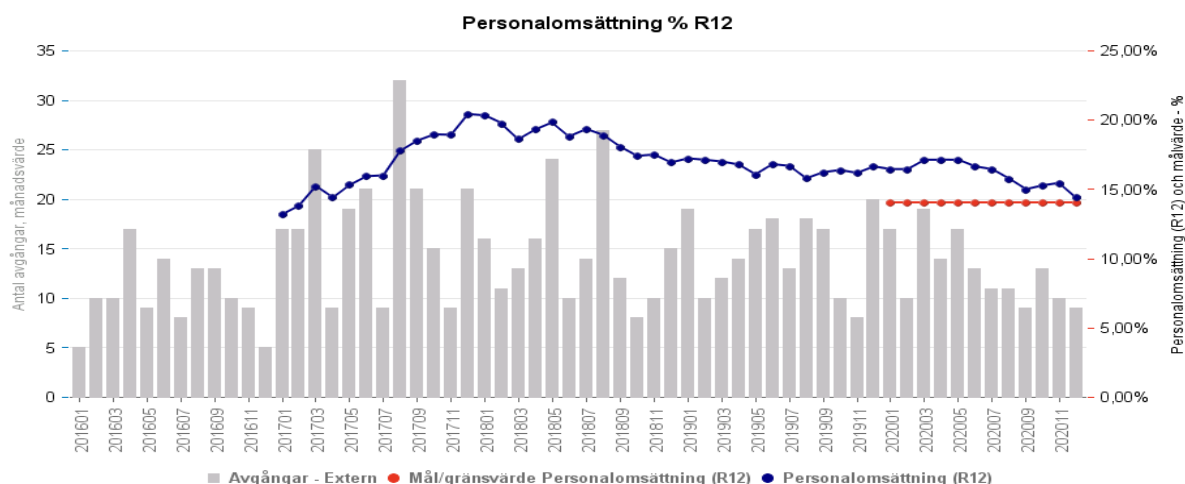
4.1 Personalomsättning

Indikator	Utfall	Målvärde
◆ Personalomsättning	14,40%	14%

Andelen avgångar har minskat under året och gått från 16,63 % till 14,40 %. Personalomsättningen skiljer sig mellan de båda verksamhetsområdena – en ökning har skett inom Folktandvården, från 15,47% till 16,83 %, medan en minskning har skett inom Vårdcentralen Halland, från 17,06 % till 13,39%. Det innebär att Vårdcentralen Halland uppnår målvärdet (14%) för 2020.

Det finns stora skillnader mellan yrkesgrupper och verksamheter. Samtliga yrkesgrupper inom tandvården, förutom tandhygienister som ligger strax under målvärdet, har en hög personalomsättning. Avgångarna inom tandläkargruppen har under större delen av året överstigit rekryteringarna, men vänt i slutet av året. Sammantaget innebär det att antalet tandläkare är något färre i år än föregående år. Inom tandsköterskegruppen ser vi färre interna och externa avgångar, men pensionsavgångarna är historiskt höga.

Vårdcentralen Hallands totala personalomsättning har minskat, särskilt inom sjuksköterskegruppen och gruppen medicinska sekreterare. Inom läkargruppen och gruppen Rehab/Paramed råder fortfarande en hög personalomsättning, även om vi också där ser en minskning. Fördjupade analyser görs inom bland annat läkargruppen/ST-läkare för att ge underlag till fortsatt arbete med personalomsättningen. Personalomsättningen är högre (5,6 procentenheter) hos män än hos kvinnor.



4.2 Sjukfrånvaro

Indikator	Utfall	Målvärde
 Sjukfrånvaro	7,22%	5,2%

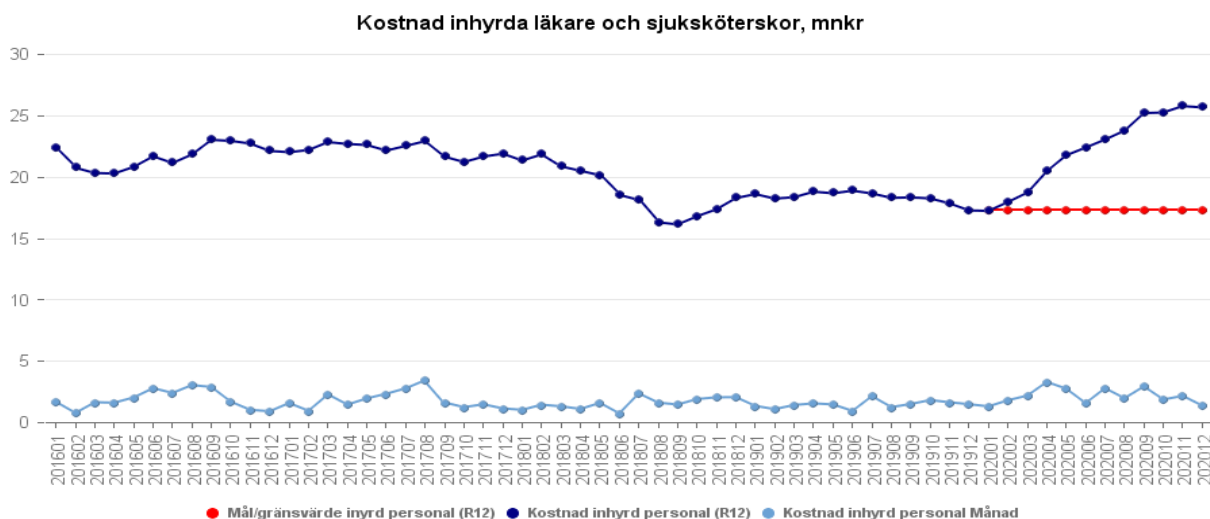
Sjukfrånvaron har ökat under året och ligger nu på 7,22% (5,72% 2019). Främst handlar det om den korta sjukfrånvaron med en topp under mars. Därefter har sjukfrånvaron sakta gått ner till mer normala nivåer, även om den ligger på en högre nivå än tidigare år. Trolig orsak är pandemin. Sjukfrånvaron skiljer sig mellan de båda verksamhetsområdena – en större ökning har skett inom Folktandvården där den totala sjukfrånvaron också ligger på en högre nivå.

De flesta yrkesgrupper inom förvaltningen har en ökad sjukfrånvaro från föregående 12-månaders period där tandvårdpersonal och medicinska sekreterare har störst ökning. Samma grupper har också den högsta sjukfrånvaron inom förvaltningen. Kvinnor har en högre sjukfrånvaro än män, en skillnad på cirka 1,7 procentenheter.

4.3 Inhyrd personal

Kostnaden för inhyrd personal har under 2020 ökat som en följd av Covid-19-pandemin. Det handlar bland annat om behovet av att säkerställa bemanning i början av pandemin. Utfall 5,24% av personalkostnaderna för den senaste 12-månadersperioden mot målvärdets 2%.

Några enheter har på grund av rekryteringssvårigheter behövt säkerställa BVC-bemanning samt distriktsköterskebemanning under kortare perioder med hysjsjuksköterska. Den ökade kostnaden för inhyrd personal kan också ha påverkats av svårigheten att rekrytera specialistläkare i allmänmedicin. Aktivt arbete pågår med rekrytering av personal för att undvika behovet av hyrpersonal.



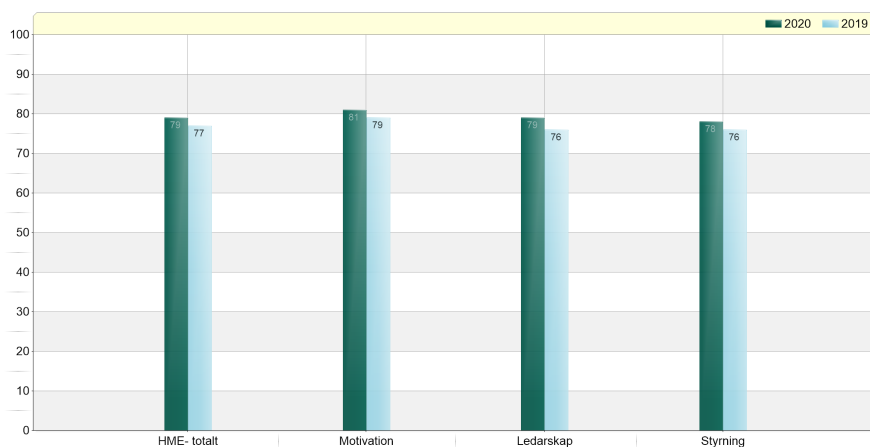
4.4 Arbetsmiljö

Kontinuerligt och målmedvetet arbetsmiljöarbete en av byggstenarna för att vara en eftertraktad och hållbar arbetsgivare. Respektive verksamhet har ansvarat för att ta fram handlingsplaner kopplat till resultatet av medarbetareundersökningen och till att minska sjukfrånvaron. Planerade aktiviteter i arbetsmiljöplanen för Närsjukvården har genomförts under året, dock behövde utbildningsinsatser inom kränkande särbehandling flyttas fram till 2021.

Utöver ovan så var följande planerat på en övergripande nivå och genomfördes inom fokusområdet:

- Att skapa en välfungerande samverkansstruktur inom NSVH. Utbildning för chefer inom Folk tandvården och för Folk tandvårdens samverkansgrupp genomfördes under året.
- Särskild satsningen inom området rehabilitering. Rehabiliteringsspecialist träffade närsjukvårdens chefer för stöd i områden som rör chefens arbete med sjukfrånvaro, rehabiliteringsärenden, korttidssjukfrånvaro och arbetsmiljö.

Resultatet av årets medarbetarundersökning visar på ett bra resultat för Närsjukvården med ett ökat värde inom Hållbart medarbetarengagemang (HME) och Organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA). Frågor som berör området stress har förbättrats jämfört med 2019, även om Närsjukvårdens resultat är något lägre i jämförelse med Region Hallands totala resultat inom området.



Bedömningen är att de aktiviteter som har genomförts inom fokusområdet bidrar till ett målmedvetet och långsiktigt arbetsmiljöarbete. Det viktigaste arbetet inom arbetsmiljöperspektivet görs inom respektive verksamhet – chefer och medarbetare tillsammans.

5 Ekonomi

5.1 Ekonomiskt resultat

Indikator	Ack resultat tkr	Ack budget tkr	Ack avvikelse tkr
Ackumulerad budgetavvikelse	10 494 tkr	0 tkr	10 494 tkr

Närsjukvården Halland redovisar ett positivt resultat på 10,5 Mkr för helåret 2020.

Verksamhetsområde (belopp i tkr)	Utfall ack 2019	Utfall ack 2020	Budget ack 2020	Diff (utfall- budget)
Vårdcentralen Halland	-2 060	7 966	0	7 966
Allmänpalliativ slutenvård	195	97	0	97
Folktandvården	1 592	1 231	0	1 231
Ledning och administration	4 068	1 200	0	1 200
Summa	3 795	10 494	0	10 494

Analys av resultatet

Covid-19-pandemin har stor påverkan och innebär stora utmaningar för Närsjukvårdens ekonomi. Genom aktivt arbete för att anpassa sig till den rådande situationen, och till viss del genom särskilda ekonomiska stödåtgärder, redovisar samtliga verksamhetsområden positiva resultat.

Det positiva resultatet beror på flera faktorer. De minskade intäkterna som det lägre besöksantalet har medfört har till stor del kompenseras av lägre kostnader för bland annat medicinsk diagnostik, tandvårdsmaterial, köpt vård, utbildning och resor. Särskild kompensation har erhållits för sjuklönekostnader (april-juli) och kostnadsökningar för digitala distansbesök (fr.o.m. mars). Intäkter för provtagning, kopplat till Covid-19 på vårdcentralerna, har också bidragit till det positiva resultatet.

Resultaträkning

Resultaträkning framgår av bilaga 1.

Kostnads- och intäktsutveckling

Kostnadsutveckling

Ack utfall föregående år (tkr)	Ack utfall i år (tkr)	Skillnad mot föregå. år (tkr)	Ack budget årets (tkr)	Diff. mot budget (tkr)	Kostn. utv. mot föreg. år	Budg. kostn. utv.	Skillnad mot budget
-1 090 760	-1 093 636	-2 876	-1 113 327	19 692	0,3%	2,1%	1,8%

Covid-19-pandemin har stor påverkan på både intäkter och kostnader för Närsjukvårdens verksamheter. De totala kostnaderna har under året ökat med cirka 2,9 Mkr vilket motsvarar 0,3% i förhållande till föregående år. Närsjukvården har i samband med pandemin fått flera nya och utökade uppdrag bland annat för provtagning, Läkarmedverkan i Hemsjukvården och Pandemimottagning med särskild smittspårningsenhet. Justerat för kostnader kopplat till dessa utökade verksamheter (cirka 13,5 Mkr) har kostnaderna minskat med cirka 1% i förhållande till föregående år. Variationen mellan kostnadsposterna är stor och det finns både kostnadsposter som markant ökat och som minskat med anledning av pandemin. Bland annat har kostnader för medicinsk diagnostik och utbildning minskat.

Kostnaden för inhyrd personal har ökat under året och uppgår till 27,6 Mkr (föregående år 27,0 Mkr). Ökningen är delvis relaterad till pandemin där inhyrd personal har tagits in för att säkerställa bemanning vid egen personals frånvaro främst under våren. Svårigheter att rekrytera specialistläkare i allmänmedicin och specialistsjuksköterskor leder också till behov av inhyrd personal. Kostnaderna avser till största delen inhyrda läkare (23,6 Mkr) men kostnader för inhyrda sköterskor (4,0 Mkr) har procentuellt ökat mest och här finns framtagna handlingsplaner för att avsluta hyrbemanning.

Antalet digitala distansbesök hos digitala vårdaktörer (så kallade nätläkare) har ökat kraftigt under året. Kostnaden för besök som gjorts under perioden jan-okt uppgår 2020 till 10,7 Mkr, drygt 25 400 besök. (Eftersläpning i redovisning och fakturering gör att aktuella uppgifter saknas). För motsvarande period föregående år uppgick kostnaden till 5,9 Mkr, drygt 11 700 besök, vilket ger en ökning med över 80%. Regionstyrelsen har beslutat att fr.o.m. mars 2020 kompensera för kostnadsökningar jämfört med föregående år. Nuvarande beslut innebär att kompensationen fortsätter till och med juni 2021. Bedömningen är att kostnaderna kommer att ligga kvar på en högre nivå även efter pandemin och därmed blir effekterna stora när kompensationen upphör.

Intäktsutveckling

Antalet listade vid Vårdcentralen Halland uppgår vid årets slut till 173 513 stycken, en ökning med 301 stycken i förhållande till årets början. Listningsutvecklingen har varit positivt under hösten. Målet i verksamhetsplanen för 2021 är att öka med 1 000 listade.

Kommun	Antal listade				Marknadsandel		
	2020-12-31	Förändring senaste mån	Förändring från årets början	Förändring %	dec-18	dec-19	dec-20
Laholm	5 603	-15	-260	-4,6%	25,8%	24,6%	23,1%
Halmstad	46 469	113	294	0,6%	45,0%	44,4%	44,4%
Falkenberg	20 387	98	804	3,9%	43,8%	43,7%	44,8%
Hylte	10 318	-24	-191	-1,9%	100,0%	100,0%	100,0%
Varberg	38 400	-6	-461	-1,2%	62,5%	61,1%	59,6%
Kungsbacka	52 336	-82	115	0,2%	62,8%	62,1%	61,8%
Vårdcentralen Halland	173 513	84	301	0,2%	53,1%	52,3%	52,0%

Trots den ökade listningen har marknadsandelen sjunkit något och uppgår vid årets slut till 52% (2019: 52,3%).

Antalet frisktvårdsvårdavtal uppgår till 16 594 stycken, en ökning med 798 jämfört med årets början. 26% av de vuxna revisionspatienterna har därmed tecknat frisktvårdsvårdavtal, målet är satt till 35%.

Färre besök än normalt har genomförts både inom Vårdcentralen Halland och inom Folktandvården vilket medfört ett betydande intäktsbortfall. Under våren var nedgången i besök cirka 30% för att sedan successivt återgå till att ligga strax under plan. Intäkterna i vuxentandvården är 21,7 Mkr lägre än under föregående år och 30,1 Mkr lägre än budgeterat. För Vårdcentralen Halland är intäkterna för patientavgift 9,8 Mkr lägre än föregående år och 11,5 Mkr lägre än budgeterat. För både Folktandvården och Vårdcentralen är dessa intäktsminskningar till största del en effekt av Covid-19-pandemin.

Resultathantering

Regionstyrelsen har i november 2019 beslutat om ”Riktlinje för god ekonomisk hushållning”. Riktlinjerna innehåller bland annat regelverk kring hur över- respektive underskott i nämnderna ska hanteras. För konkurrensutsatta verksamheter är huvudregeln att resultatet (både över- och underskott) balanseras genom särredovisning av eget kapital.

Närsjukvårdens verksamheter är till övervägande del konkurrensutsatta och intäktsfinansierade och resultatet för 2020 bör därför i sin helhet tillföras eget kapital för respektive verksamhet. Som framgår ovan har det gjorts betydligt färre besök hos Närsjukvårdens verksamheter jämfört med föregående år. Det finns anledning att anta att en betydande del av dessa besök behöver genomföras så snart pandemin tillåter vilket ytterligare talar för att överskottet ska balanseras via eget kapital.

5.2 Investeringar

Investeringar (Mnkr)	Ack. utfall	Årsbudget	Avvikelse
Utrustning/inventarier	4 668	14 500	9 832

Närsjukvårdens investeringar under 2020 uppgår 4,7 Mkr, vilket är 9,8 Mkr lägre än budget. Pandemin har påverkat möjligheten att arbeta med investeringsprojekt vilket är den största orsaken till den lägre investeringsvolymen.

För Folktandvården uppgår investeringarna till 2,7 Mkr varav 2 Mkr avser ersättningsinvesteringar och 0,7 Mkr avser nyinvesteringar. Nyinvesteringarna avser utrustning till två nya behandlingsrum vid tandregleringen i Kungsbacka. Vårdcentralens investeringar uppgår till 2,0 Mkr varav 1,8 Mkr avser ersättningsinvesteringar och 0,2 Mkr avser nyinvesteringar. Nyinvesteringarna avser patientsignalsystem vid vårdcentralen Onsala

6 Effekter Covid-19

Hela 2020 har kommit att präglats av anpassning utifrån Covid-19. Påverkan och effekterna såväl på medarbetare som på verksamhet har förändrats över året. De långsiktiga effekter är fortsatt svåra att bedöma då pandemin vid årets slut fortsatt mycket starkt påverkar hela samhället.

Verksamhetsanpassningar och nya uppdrag

För att genomföra första linjens vård och tandvård behövde verksamheten genomföra flera olika anpassningar. Både vanliga patienter och patienter med luftvägssymtom skulle kunna omhändertas på säkert sätt, både för att uppfylla behov och för att minimera eventuell vårdskuld. Detta gjordes samtidigt som stora omfattande nya arbetsområden tillkom. Nedan i korthet delar av den omställning som gjorts och fortsatt pågår och de för Närsjukvården tilldelade nya uppdrag:

- Separata flöden för patienter med ”luftvägssymtom” på alla vårdcentraler där verksamheten vid vissa filialer koncentrerats till resp. modervårdcentral
- Nya arbetssätt och flöden för att kunna omhänderta akut tandvård hos patienter med luftvägssymtom och omställning utifrån aerosolbildande behandlingar inom Folktandvården.
- Etablera och stärka samarbetet med de halländska kommunerna både för att stärka första linjens vård, men även för att bidra i minskat vårdsökande till Hallands sjukhus.
- Nya mötesformer och kontaktytor. Extra telefonlinje under våren för att avlasta vårdcentralerna TeleQ.
- Förstärkt läkarmedverkan i hemsjukvården. Utökade mobila team. Förstärkta Kvälls- och helgmottagningar, utökning av Hallandsjouren
- Provtagning av Covid-19 för medarbetare i kommunal vård- och omsorg och för patienter med beslut enligt SoL (hemtjänst)
- Pandemimottagning, utökad provtagning PCR (vuxna och barn) med förstärkt vårdpersonal för provtagning barn
- Omfattande smittspårningsarbete både vid den centrala smittspårningsenhet som startade inom pandemimottagningen och vid samtliga vårdcentraler.
- Antikroppstest – personal, kommunal hälso- och sjukvårdspersonal, och allmänhet
- Samordning och genomförande av vaccination mot covid-19

Effekter covid-19 – från mars till december

Året med Covid-19 kan förenklat delas in i tre delar för Närsjukvården:

- Omställning – från mars till maj/juni
- Anpassning till långvarig pandemi – från maj/juni till oktober
- Ökad smittspridning och en andra våg – från oktober till december

Omställningsperioden – nya rutiner och färre besök

Initialt i pandemin skedde en enorm omställning av vården och tandvården utifrån akut krisläge med fokus på att säkerställa korrekt omhändertagande av såväl patienter med luftvägssymtom som ”friska” patienter.

Omplanering och framflyttning av icke-akuta besök och omplanering av besök från riskgrupper och 70+ gjordes inom både Folktandvården och Vårdcentralen Halland. För vårdcentralerna gällde separata flöden för patienter med luftvägssymtom och inom Folktandvården etablerades en särskild mottagning för akuta tandvårdsbesök för patienter med luftvägssymtom. Planerade besök som inte var akuta avbokades inom tandvården för patienter tillhörande medicinsk riskgrupp och även många vuxna som ej tillhör riskgrupp avbokade sina tider.

Den här perioden sågs effekter som ökad korttidssjukskrivning initialt, minskat antal besök och oro kring den vårdskuld som byggdes upp. Stor kraft och mycket tid gick åt i verksamheterna kring att etablera nya arbetssätt och följa nya rutiner liksom att informera och kommunicera, både med medarbetare och med patienter då informationsflödet och informationsbehovet var omfattande både massmedialt, inom regionen och hos våra invånare.

Positiva erfarenheter var ökad kunskap och användning av digitala vårdmöten men även nya samarbeten, till exempel närmare samarbete med den kommunala hälso- och sjukvården. Specifika möten etablerades med kommunernas medicinskt ledningsansvariga. Samarbetet bidrog till att förtydliga medicinska och vårdhygieniska aspekter på pandemins inverkan i regionala och kommunala verksamheter. Samarbetsforumet har även inneburit möjlighet till närmare dialog och att hålla ett bra konstruktivt klimat mellan de båda vårdenheterna för ökad förståelse för varandras verksamheter och stärkt vård till invånarna.

Anpassning till en ny vardag som kommer att vara länge

Efter de första månaderna följde en period där omställning inleds för en långvarig pandemi och Anpassning för att mer permanent hantera patienter utifrån en ny ”vardag”. Planering inleds för hur den verksamhet som inte genomförts ska återupptas.

Flera nya uppdrag ges till närsjukvården. Innan sommaren handlade det om att etablera pandemimottagning för utökad provtagning PCR och starta antikroppstest kommunal hälso- och sjukvårdspersonal. Efter sommaren tillkom smittspåringsenhet till pandemimottagningen, utökad provtagning PCR-test barn samt antikroppstest allmänhet.

Från maj skedde en successiv ökning av besök till vårdcentralerna då fler kom ”tillbaka” till vården för att under hösten nå ganska vanliga nivåer. På Folktandvården användes en del av den frigjorda tiden till att kalla in flera barn för att bättre kunna fylla frigjorda tider och för att kunna omhänderta fler vuxna när möjligheten öppnas. Planering påbörjades för att åter börja kalla till planerade besök från oktober.

Den här perioden sågs effekter som att invånarna började komma tillbaka samt att de avbokade/ombokade sina tider i mindre utsträckning. Vi kunde även se en del inhemsk turism och informationsflödet externt ifrån var mindre. För vårdcentralerna blev det en period av att se vad som inte blivit gjort under våren och planering inför hösten. Omfattande planering startade upp inför bl.a. säsongsinfluensavaccineringen. Semesterperioden kunde genomföras på bra sätt och medarbetare kunde ta planerad ledighet även om det för många enheter innebar låg bemanning då nolltolerans mot förkylningssymtom påverkade tillgängliga resurser.

Ökad smittspridning och en andra våg

För vårdcentralerna blev oktober och november intensiva med planering och genomförande av vaccination mot säsongsinfluensa av patienter tillhörande riskgrupper samtidigt som smittläget återigen vände uppåt i landet. I år gick man över från drop-in till bokade besök via främst webbtidboken, vilket fungerade mycket väl.

För Folktandvården började patienter tillhörande medicinska riskgrupper åter att kallas för planerade besök. Dock påverkades läget återigen av ökad oro kring smitta inom tandvården och en viss del av patienter inom vuxentandvården avbokade sina tider. Det här gör en eventuell vårdskuld svår att bedöma. Detsamma gäller till viss del vårdcentralerna där det för vissa verksamheter ännu ej skett en återgång till normala besöksnivåer. För rehab-personalen har patientflödet kraftigt minskat bland annat till följd av inställda operationer. När dessa ökar igen kommer fler patienter att behöva rehabiliterande insatser, samtidigt som patienter som valt bort vård troligtvis också att återkommer. En viss risk för flaskhals finns.

Under denna fas gjordes viktiga erfarenheter kring webbtidbokens möjligheter då tider för vaccination mot säsongsinfluensa bokades främst digitalt. Arbetsbelastningen utifrån pandemin blev större på vårdcentralerna under senhösten än under den initiala fasen under våren. Anledningarna är flera. Det handlar både om att invånare började återkomma till vården och att genomföra vaccination mot säsongsinfluensa. Men även om att den kraftigt ökade smittspridningen under kvartal 4 innebar en mycket stor arbetsbelastning på såväl den centrala smittspårningsenheten men även på vårdcentralerna. Smittspårning var prioriterat arbete under hösten och smittspårning på SÄBO belastar den vårdcentral som har ansvaret för drabbat boende.

En mycket ansträngd arbetssituation uppstod också på vissa medarbetare utifrån planering och start genomförande vaccination mot covid-19 under årets sista veckor. Mycket glädjande godkändes vaccinet innan jul och vaccinationen kunde därmed starta den 27 december med vaccination på SÄBO i Halland.

Påverkan på ekonomi och eventuella långsiktiga effekter

Corona-pandemin medför betydande ekonomiska konsekvenser för Närsjukvården Halland, både på kort och på lång sikt.

Effekterna på kort sikt, under året, är beskrivna i denna rapport, både ekonomiskt och verksamhetsmässigt.

Effekterna på längre sikt är svåra att bedöma. Det handlar bland annat om hur pandemin utvecklas, hur långvarig den blir men också om vilka effekter det minskade vårdsökandet under pandemin medför framöver. Den kraftiga ökningen av distansbesök, både hos våra egna verksamheter och hos digitala vårdaktörer (så kallade nätläkare), kommer att påverka både verksamhet och ekonomi.

7 Verksamhetsmätt

Grupp	Indikatorer	Utfall	Målvärde
Målgrupp (invånare/patient/kund/elev)	Vårdgaranti telefon tillgänglighet primärvård - kontakt inom 0 dagar	96,8%	95,0%
	Vårdgaranti primärvård - Medicinsk bedömning inom tre dagar	81,0%	90,0%
Verksamhet (produktion/kvalitet)	Antal besök i öppenvård	41 636,0	>48 308,0
Medarbetare	Personalomsättning	15,2%	14,0%
	Sjukfrånvaro	7,2%	5,2%
Ekonomi	Periodresultat	10,5 Mnkr	0,0 Mnkr
	Akkumulerad budgetavvikelse	10,5 Mnkr	0,0 Mnkr
	Prognos budgetavvikelse	5,0 Mnkr	0,0 Mnkr
	Kostnadsutveckling	0,3%	
	Bemanningspersonal kostnad -läkare och sjuksköterskor	27 578 tkr	<5 236 tkr
	Bemanningskostnader - läkare och sjuksköterskor i relation till totala personalkostnader i vårdförvaltningarna	5,24%	2,0%

Bilaga 1



Driftnämnden Närsjukvård

RESULTATRÄKNING 2020

exklusive förvaltningsinterna poster

(tkr)	Utfall 2019	Utfall 2020	Budget 2020	Avvikelse 2020
Verksamhetens intäkter	1 098 863	1 104 650	1 113 327	-8 677
Kostnader personal och förtroendevalda (-)	-683 272	-674 245	-703 794	29 549
Köp av verksamhet, material, bidrag (-)	-230 931	-228 140	-212 067	-16 073
Övriga verksamhetskostnader kkl 6 (-)	-106 447	-119 565	-115 362	-4 203
Övriga verksamhetskostnader kkl 7 (-)	-73 903	-71 635	-81 437	9 802
Verksamhetens kostnader	-1 094 553	-1 093 585	-1 112 660	19 075
Verksamhetens nettokostnader	4 310	11 065	667	10 398
Intäkter och kostnader utanför verksamhetsresultatet	-515	-571	-667	96
ÅRETS RESULTAT	3 795	10 494	0	10 494

(tkr)	Utfall 2019	Utfall 2020	Budget 2020	Avvik 2020
ÅRETS INVESTERINGAR	-9 933	-4 668	-14 500	9 832
därav Vårdcentralen	-2 594	-2 645	-9 400	6 755
därav Folktandvården	-7 339	-2 023	-5 100	3 077

Datum: 2021-01-27

Uppföljning av internkontrollplan - 2020 (Närsjukvården Halland)

Områden	Risk	Kontrollmoment	Uppföljning
Ekonomi	Att beslut om avtal och beställningar fattas av obehörig person inom attestordning, att beslut inte kommer till nämndens kännedom	Utbildning inom förvaltningen om attest- och delegationsordning.	Utbildning av verksamhetschefer har under våren skett i samband med OLG. Information om attest- och delegationsordningen är även en del av introduktionen av ny verksamhetschef.
		Genomgång av tecknade avtal	Under våren har arbete påbörjats med att uppdatera avtal rörande Kvälls och helgmotagningen i Laholm. Förslag på avtal har skickats ut till berörda parter och ett möte har hållits.
		Genomgång av beställningar	Närsjukvården Halland deltar i ett regiongemensamt inköpsprojekt Närsjukvården Halland har påbörjat utredning av inköpsprocessen där ett första steg har varit inventering och förankring av rollen som avropare i verksamheterna. Under året har vi arbetat med införande av e-handel inom tandvården.
	Nämnden har verksamheter som inte har en ekonomi i balans	Upprätta stöttande och uppföljande team med olika stödfunktioner kring varje åtgärdsplan.	I samband med upprättande av åtgärdsplaner har verksamhetsutvecklare /controller varit med som stödfunktion. Under året har åtgärdsplaner för 15 vårdcentraler eller folktandvårdskliniker upprättats.
IT-system/informationssäkerhet	Personuppgifter hanteras felaktigt eller kommer i orätta händer	Alla enheter ska få utbildning i hantering av personuppgifter och ärendehantering	Under hösten 2019 påbörjade Närsjukvårdens stabskansli konsultativa besök på enheter där man gick igenom personuppgiftshantering, arkiv och diarieföring för respektive verksamhet. Under våren 2020 var förvaltningen tvungna att pausa utbildningarna då man inte kunde besöka enheterna på grund av covid-19. Registrator och handläggare för patientsäkerhet har under hösten 2020 fortsatt besöken och hunnit utbilda och besöka 10 enheter i områdena Halmstad/Laholm och Varberg. Utbildningarna har utgått från enhetens behov och vad man vid besök kunnat identifiera som brister. Närsjukvården har påbörjat införande av att hantera all korrespondens för patientsäkerhetsärenden såsom anmälningar från Inspektionen för vård och omsorg, patientnämndsärenden i ärendesystem. Detta för att minimera risk för röjande av personuppgifter genom pappershantering. Närsjukvården Halland arbetar också med att säkra upp personuppgifter i äldre pappersarkiv genom att scanna dessa till journalen. Antalet personuppgiftsincidenter var 4 stycken under 2020 och 2 stycken under 2019. Då anmälan av personuppgiftsincidenter är nytt sedan 2018 kan ett ökat medvetande om anmälan vara orsak till ökningen.

Personal, kompetens försörjning, arbetsmiljö	Verksamheterna har en arbetsmiljö som påverkar personalens stress och ohälsa.	Uppföljning av ohälsotal	Verksamhetschef utarbetar minst 2 aktiviteter kopplat till utfallet av medarbetarenkäten enligt verksamhetsplanen. Exempel på aktiviteter har varit att tydliggöra och följa upp mål för verksamheten för att skapa delaktighet och engagemang kring målen. Gemensamt arbete för att minska stress och möjlighet att koppla av när ledig och tagit fram gemensamma prioriteringar av arbetet Verksamhetschef och områdeschef följer upp registreringen av ohälsotal på enhetsnivå månadsvis.
	Svårighet att behålla/rekrytera rätt kompetens.	Uppföljning av bristkompetenser	Inom Vårdcentralen Halland råder fortfarande brist på specialistläkare i allmänmedicin, psykologer och distriktsköterskor. Inom Folk tandvården har fortfarande brist på erfarna tandläkare och tandhygienister
		Genomföra kompetensutvecklingsinventering	En regiongemensam modell för systematisering kring kompetensutvecklingsinventering är framtagen. En årlig kompetensinventering görs. Inom Närsjukvården pågår ett arbete med att implementera arbetssättet. Samtidigt görs också årliga kompetensbehovsinventeringar kopplat till rekrytering och utbildning.
Kommunikation och information	Förvaltningslednings och regionövergripande normerande beslut når inte ut i organisationen		Närsjukvården Halland tydliggör normgivande beslut från andra instanser vid varje nämndsammanträde.
Patientsäkerhet	Vårdcentraler/kliniker samverkar inte i samband med patienters vårdövergångar.	Redovisning av utförda SIP ar	Under 2020 har Närsjukvårdens vårdcentraler genomfört 5 327 SIPar. och bedömer att flertalet åtgärder har gett effekt för säkra vårdövergångar Antal avvikelser som berör SIP är 4 % av totala antalet avvikelser.
	Invånare får inte vård inom fastställda garantitider för primärvården	Redovisning av vårdgarantitider	Vårdgaranti – kontakt samma dag 96,8% Vårdgaranti – 3 dagar 81% I avvikelsekategorin tillgänglighet har Vårdcentralen Halland 8 stycken avvikelser och Folk tandvården 6 stycken. Om man jämför med antalet anmälda Patientnämndsärendet så ligger detta mycket lågt. Kan möjligtvis finns ett mörkertal i anmälda tillgänglighetsavvikelser. Patientnämndsärenden gällande tillgänglighet och vårdgaranti har minskat från 2019 där Närsjukvården hade 36 ärenden och 2020 28 ärenden. Sammanlagda ärenden som anmälts till Patientnämnden har under samma tid ökat.