

Delårsrapport augusti 2019

2019-09-23

Innehåll

Verksamhetsperspektivet ^[OBJ]	3
Viktigaste händelserna under perioden ^[OBJ]	3
Tillgänglighet inom respektive verksamhetsområde ^[OBJ]	3
Kvalitet och patientsäkerhet ^[OBJ]	3
Sjukvårdens förmåga att skapa mesta möjliga värde för patienten ska förbättras ^[OBJ]	4
Omställning av vården ^[OBJ]	4
Utveckla digitala vårdformer och tjänster ^[OBJ]	5
Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner ^[OBJ]	5
Samtliga verksamheter inom hälso- och sjukvården ska prestera bättre än genomsnittet i nationella jämförelser ^[OBJ]	6
Uppföljningsbilagan i VÖK ^[OBJ]	7
Följsamhet till RMR ^[OBJ]	8
Medarbetarperspektivet ^[OBJ]	8
Personal och kompetensförsörjning ^[OBJ]	8
Arbetsmiljö ^[OBJ]	8
Chefsförutsättningar ^[OBJ]	9

Verksamhetsperspektivet

Viktigaste händelserna under perioden

Beskriv tre händelser och/eller resultat som uppnåtts under perioden och som ni vill lyfta fram.

1. Implementering av distanstolkning via videomöten inom Tolk och påbörjat arbetet inom Syn gällande digitalisering.
2. VGR genomför en pilot gällande "att mäta effekter" i kvalitetsregistret SKRS
3. Pågående projekt inom Tolk gällande produktions-och kapacitetsplanering

Vilka har varit de största utmaningarna under perioden.

- Ekonomin och tillgängligheten för Tolk. Med vårt förbättringsarbete med produktions-och kapacitetsplanering använder vi våra egna resurser i första hand, sedan timanställda och i sista hand tolkbolag. Därför producerar vi maximalt med de ekonomiska och personella resurser vi har.
- Pilot "att mäta effekter" i SKRS.
- Att få tolkanvändare att ta till sig den nya tekniken och prova distanstolkning via videomöte.

Tillgänglighet inom respektive verksamhetsområde

- Synverksamheten har under 2019 haft målet att klara vårdgarantin och möta en ökad efterfrågan av synrehabilitering.
- Tolk har svårt att klara av att utföra 92% av beställda tolkuppdrag under våren. Detta på grund av en ökad efterfrågan.

Kvalitet och patientsäkerhet

Beskriv arbetet med kvalitets och patientsäkerhet under perioden.

- Vi håller på att ta fram ett egenkontrollsystem för journalgranskning av journaldokumentation i syfte att säkerställa dokumentation, dess innehåll, finna förbättringsområden och få en kvalitetssäkring och utveckling för att säkerställa att patient får en god och säker vård. Tillgängliga mallar passar dåligt för vår verksamhet varför nya behöver skapas, med utgångspunkt från befintliga.
- Vi fortsätter med vår nya form av Patientsäkerhetsgrupp inkluderande verksamhetsutvecklare, chefläkare, medicinsk rådgivare, enhetschef och verksamhetschefer.

- E-Learning patientsäkerhet och avvikelshantering i samverkan med regionen har startats upp för att stärka lärandet och förståelsen för patientsäkerhet och avvikelshantering, samt få ett mer effektivt och tillgängligt regionalt utbildningspaket till medarbetare och enhetschefer

Sjukvårdens förmåga att skapa mesta möjliga värde för patienten ska förbättras

- Hur arbetar man med servicelöften?
Årets mål är att samtliga servicelöften ska vara implementerade inom Syn-och Tolkverksamheten. Arbetet pågår. Bifogar Syn-och Tolkverksamhetens status gällande servicelöften.
- Antal patienter med utvärderade mål i vårdplan- Hur går arbetet här?
Alla Syns patienter har en vårdplan där målen utvärderas. Pilot pågår gällande effekten av våra insatser i SKRS.

Omställning av vården

- Redovisa kortfattat hur ni medverkar i arbetet med att utveckla och stärka den nära vården?
- Redovisa kortfattat hur ni medverkar kring koncentration av vård för att öka kvaliteten och tillgängligheten?
- Arbetet pågår med revidering av Vårdprocess Syn, vilket säkerställer att vi erbjuder gemensamma specifika behandlingsmetoder för likvärdig vård.
- Arbete uppstartat med arbetsprocess Tolk för att säkerställa standardiserat tolkprocess från inkommen tolkbeställning till uppföljning och utvärdering av utförda tolkuppdrag.

Mål med nära vård:

- **Större möjligheter för invånarna att ta eget ansvar för sin hälsa och sin vård**
Synverksamheten har tagit fram flertalet utbildningsfilmer för smarta telefoner och surfplattor, en informationsfilm om Synverksamheten samt en förinformationfilm.
Att ta fram utbildningsfilmer för service och support av hjälpmedel pågår.
- **Ökad trygghet och tillgänglighet**
Syns arbetsprocess är klar och Tolks revideras, för lika vård och tillgänglighet. Tolkverksamheten driver ett pilotprojekt gällande vidermöten på distans. Syn har identifierat vilka möjliga digitala besök som ersätter fysiska besök, som verksamheterna ska kunna erbjuda med start i oktober 2019. Syn-och Tolk arbetar med att ytterligare utveckla produktions-och kapacitetsplaneringen för ökad tillgänglighet.

- **Vård på bästa effektiva insatsnivå**
Synverksamheten medverkar i kvalitetsregistret SKRS pilot om att "mäta effekter av våra insatser". Piloten går enligt plan och nationellt breddinförande planeras till nästa år. Detta kommer på sikt att leda till utveckling och underlag för forskning inom Synrehabilitering.

Utveckla digitala vårdformer och tjänster

Redovisa kortfattat och i punktform hur arbetet med digitala vårdformer och tjänster fortskrider.

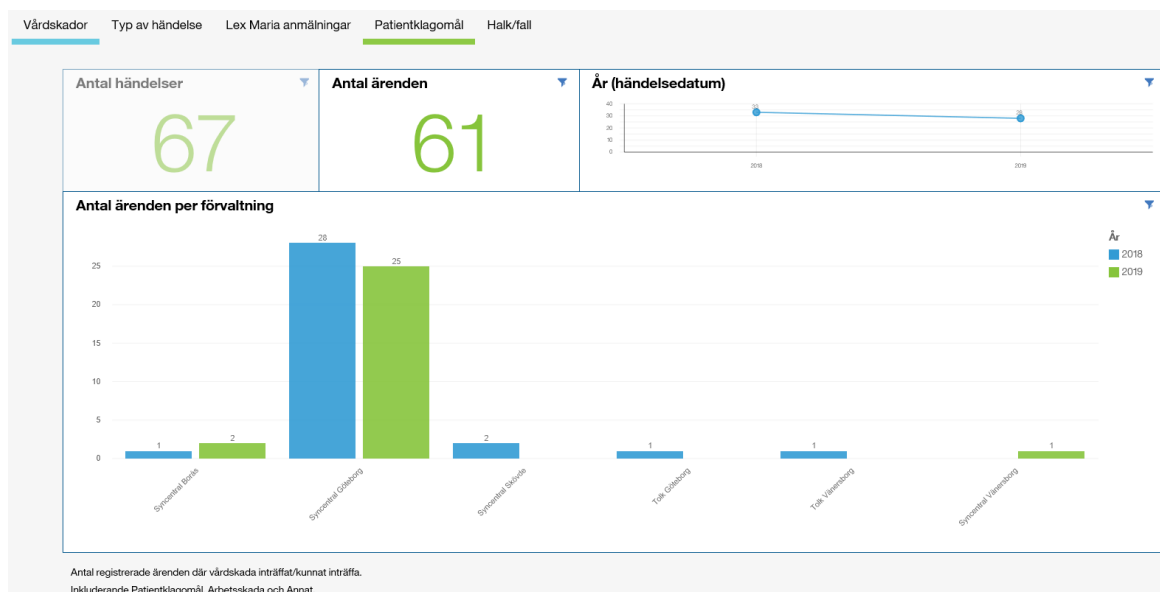
- Syn- och Tolkverksamheten har som mål att erbjuda digitala vårdmöten och distanstolkning via "Mitt Vårdmöte" som är namnet på en ny digital tjänst som testat inom Habilitering & Hälsa. Tjänsten ger patienter och tolkanvändare möjlighet att träffa behandlare och tolkar på distans, antingen via en webbsida, eller med en app i surfplattan och mobilen.
- Tolk-tjänst har börjat bjuda in tolkanvändare som vill vara med och testa distanstolkning. Lansering av tolk på distans har skett via Habilitering & Hälsa Tolk Facebook samt på Habilitering & Hälsa Tolks hemsida. Visning av tjänsten har skett på brukarråd. Möjligheten att använda Skype som ett alternativ undersöks.
- Inom Synverksamheten pågår arbete med att identifierat vilka typer av insatser som är lämpliga att erbjuda via ett digitalt Vårdmöte.
- Självcheckningssystem är infört i Fyrbodal under våren.
- Syn- och Tolkverksamheten har tillsammans med Hörselverksamheten tittat på att kunna fortsätta arbetet med att ha patienter på distans via fjärrstyrning av dator när det gäller skrivtolkning, service och support till patienter. Risk och konsekvensanalys är utförd och vi har klartecken att kunna fortsätta det arbete vi har, inga påvisbara risker har hittats utifrån informationssäkerhet.

Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner

- Redovisa antalet vårdskador som inträffat och som kunnat inträffa. Jmf 2018.
- Redovisa vilka aktiviteter som sker för att förbättra patientsäkerheten.

Inga rapporterade inträffade vårdskador inom Syn-och Tolkverksamheten.

- Antal vårdskador som inträffat under perioden jan – aug 2019 är 0, jmf med samma period 2018 antal 0.
- Antal vårdskador som kunnat inträffa under perioden jan – aug 2019 är 36, jmf med samma period 2018 antal 42.



Merparten av inrapporterade vårdskador gäller brister i annan verksamhet.

Syn- och Tolkverksamheten har ett högt antal rapporterade vårdskador kunnat inträffa, då kategorin "vårdskada kunnat inträffa" används för samtliga ärenden som rör patient, även avvikelser i vårddokumentation, kommunikation och information.

Identifierade risker för vårdskada finns främst inom Organisation/regler/resurser:

- Sent inkomna, ofullständiga remisser
- Administrativa rutiner Journalskrivning/bokning/väntelista/remiss otillräckliga, felaktiga eller saknas

Översyn och förbättringsarbete har gjorts för att minska och eliminera risker för vårdskada avseende patientadministrativa rutinerna. Förbättringsarbete har genomförts och utvärderats med gott resultat.

- Handlingsplan framtagen och införande av arbetskläder i patientnära arbete pågår

Samtliga verksamheter inom hälso- och sjukvården ska prestera bättre än genomsnittet i nationella jämförelser.

Hur går arbetet kring kvalitetsregister?

Har jämförelser gjorts gentemot andra vårdgivare? I så fall vad har dessa resulterat i?

- När det gäller Synverksamheten och SKRS så är Habilitering & Hälsa i stort sett bättre än riket på samtliga mätvärden (2018). SKRS årsrapport för 2019 kommer att presenteras under oktober månad.
- SKRS är det kvalitetsregister som används. SKRS ska bidra till den övergripande målsättningen om att "Rätt patient får rätt behandling i rätt tid av rätt behandlare".

- När det gäller måltal finns det krav på individuella rehabiliteringsplaner (IRP) utifrån hälso- och sjukvårdslagen och för väntetider genom vårdgarantin. Tanken är dock att genom ökad registrering så ska det leda fram till att man kan ta fram flera nationella måltal. Väntetider och IRP/individuell rehabiliteringsplan kan man också få fram statistik på genom kvalitetsregistret, medan andra viktiga kvalitetsmått för effekt av rehabilitering är en tydlig målsättning att få fram. Bland annat väntetider och IRP kan verksamheterna följa direkt på kvalitetsregistrets dashboard och jämförelser är sedan våren 2018 möjliga med riket.
- Synverksamheten medverkar i kvalitetsregistret SKRS pilot om att "mäta effekter av våra insatser". Piloten går enligt plan och nationellt breddinförande planeras till nästa år. Detta kommer på sikt att leda till utveckling och underlag för forskning inom Synrehabilitering.

Uppföljningsbilagan i VÖK

Sjukvårdens förmåga att skapa mesta möjliga värde för patienten ska förbättras.

Utveckla digitala vårdformer och tjänster.

Redogör kring fler digitala möten mellan patienter och vården

- **Videomöte på distans** med patient via Visiba Care. 18 piloter planerade och pågående i H&H. Tolkverksamheten har testat distanstolkning via videomöte och planerar för implementering. Synverksamheten har haft startat arbetet och pilot beräknas starta i oktober månad. Samarbete med VGR IT angående testning av webbtillgänglighet enligt krav i upphandling har genomförts ang syn-relaterad webbtillgänglighet.

Synverksamheten

- Syn har identifierat vilka möjliga digitala besök som ersätter fysiska besök, som verksamheterna ska kunna erbjuda och väntar på att få starta en pilot
- Fjärrstyrning av patientens dator vilket innebär att patienten kan få hjälp med service och support i form av felsökning, installation, reparation av sin dator utan att fysisk komma till Synverksamheten.
- Utbildningsfilmer för smarta telefoner och surfplattor vilket innebär att patient kan med hjälp av utbildningsfilmer få en grundutbildning av sin smarta telefon och surfplatta.
- Anhöriginformationfilm där anhörig har möjlighet att ta del av viktig information om vad det innebär att ha en anhörig som har en synnedsättning eller blindhet och som inte har möjlighet att komma till våra fysiska träffar.
- Förinformationfilm ska ge de patienter som inte har möjlighet att komma till de fysiska förinformationstillfällena för att ta del av viktig förberedande information innan deras första besök på Synverksamheten.

Tolkverksamheten

- Implementering av distanstolkning via videomöte pågår.
- Implementering av 1177/ Mina vårdkontakter är klar.

Redogörelse kring digital tidsbokning

- Syn- och Tolkverksamheten behöver komma in i kärnsystemet Millenium innan digital tidsbokning kan bli aktuell.

Följsamhet till RMR

Redogör för arbetet med aktuella RMR?

- Synverksamheten berörs av RMR CVI men detta RMR har ännu inte fått någon finansiering.

Medarbetarperspektivet

Personal och kompetensförsörjning

Hur nyttjar vi medarbetarnas kunskaper på bästa sätt utifrån kompetens:

Synverksamheten

- Nya arbetssätt: Arbetsprocessen för Synverksamheten har reviderats under året vilket kan leda till nya arbetssätt.
- Arbetsrotation: Har införts inom administrativa enheter för att minska sårbarheten och arbetsbelastningen.

Tolkverksamheten

- Nya arbetssätt: Förbättringsarbete pågår på Tolks administrativa enhet. Detta kan komma att leda till nya arbetssätt för att minska sårbarheten och arbetsbelastningen genom ev. arbetsrotation.
- Arbetsrotation: Se ovan.

Arbetsmiljö

- Hur ser utveckling ut avseende sjukfrånvaron för perioden januari-augusti jämfört med motsvarande period 2018?

Syn- och Tolkverksamheten ligger på 7,5 % sjukfrånvaro, samma nivå som under 2018.

- Vilka yrkesgrupper har den högsta sjukfrånvaron?

Den högsta sjukfrånvaron finns i yrkesgruppen arbetsterapeut, antal anställda i gruppen är för få för att kunna göra en djupare analys.

- Hur arbetar ni med att minska sjukfrånvaron på kort och lång sikt?

Vi följer sjukfrånvaron och har nära samarbete med HR i rehabiliteringsärenden

- Hur arbetar ni med det hälsofrämjande arbetet inom ert verksamhetsområde?

Att arbeta hälsofrämjande är att se varje individs resurser och möjligheter istället för att fokusera på svagheter. All vår verksamhet ska genomsyras av ett hälsofrämjande synsätt och utgå från varje individs värdering av sin hälsa och sitt välbefinnande. Målet är att må bra och att leva med bästa möjliga hälsorelaterade livskvalitet. Alla chefer har fått utbildning i hälsofrämjande arbete.

Chefsförutsättningar

- Har verksamhetsområdet uppfyllt beslutet om normtal (10-35 direktunderställda medarbetare)? JA
- Om detta inte uppnåtts ange varför och vilka åtgärder som vidtagits för att uppnå beslutet samt tidplan för att nå beslut.

Vänersborg 2019-09-04

Anne Granath

Verksamhetschef Syn-och Tolkverksamheten