

Hörsel Syn Tolk

Årsredovisning 2016

2017-01-12

Innehåll

Organisation.....	5
Hörselverksamheten.....	6
Synverksamheten.....	8
Tolkverksamheten	10
Patientperspektivet.....	11
Att våra åtgärder ger effekter.....	11
Patientenkät.....	11
IOI-HA och enkät om bemötande 2016	12
Hörselverksamheten.....	12
Synverksamheten.....	13
Tolkverksamheten	13
Barnkonventionen.....	13
Barn som anhöriga	14
Rättighetsfrågor (Jämlik vård).....	14
Prioriteringsordning.....	14
Remisskriterier	14
Hjälpmedel/ Tolkjänster.....	14
Fysisk tillgänglighet och lokaler.....	15
Tillgänglighet (vårdgaranti).....	15
Hörselverksamheten	15
Synverksamheten	16
Tolkverksamheten.....	16
Nationella kvalitetsregister.....	17
Samverkan	17
Hörselverksamheten	17
Synverksamheten	18
Tolkverksamheten.....	19
Intern kontroll.....	19
Patientsäkerhet.....	20

MedControl statistik	20
Hjälpmedelsavvikelser	21
Miljö	21
Miljöombud.....	21
Miljöledningssystem	21
Pappersförbrukning	22
Energiförbrukning	22
Läkemedel	22
Värdeskapande processer.....	22
Informationsgrupp	22
Hjälpmedel	23
Patientsäkerhetsgrupp	23
3R, Framtidens Vårdinformativmiljö	23
Hälsofrämjande.....	24
Regional medicinsk riktlinje	24
Text- och bildtelefoni.....	25
Tolkkvalitet och ”att önska tolk”	25
Ledningsgruppens arbete med årshjulet.....	25
Exempel på genomförda förbättringsarbeten från verksamheterna	26
Tinnitus	26
Melior	26
Kvalitetshandbok Syn	26
Utbildning i Vårdokumentation och Informationssäkerhet	27
1177 vårdguidens e-tjänster.....	27
Glasögonbidraget.....	27
Medarbetarperspektivet	27
Medarbetarenkäten	27
Personal	27
Systematiskt arbetsmiljöarbete	27
Kompetensutveckling.....	28

Studenter	29
Ekonomiperspektivet.....	30
Hörselverksamheten.....	30
Patienter.....	31
Patientbesök	31
Hörselrehabiliteringar	31
Dövteam.....	31
Dövblindteam	31
Synverksamheten.....	32
Patienter.....	32
Patientbesök	32
Tolkverksamheten	32
Utförda uppdrag	32
Beställda uppdrag	32
Bilagor	33

Årsredovisning 2016

Det ordinarie arbetet, enligt överenskommelse och verksamhetsbeställning, har pågått under året för Hörsel, Syn och Tolkverksamheten.

Organisation

Hörsel, Syn och Tolkverksamheten har en verksamhetschef och en bitr. verksamhetschef och varje geografiskt område har enhetschefer. Verksamhetschefen har en ledningsgrupp till sitt förfogande där enhetschefer ingår.

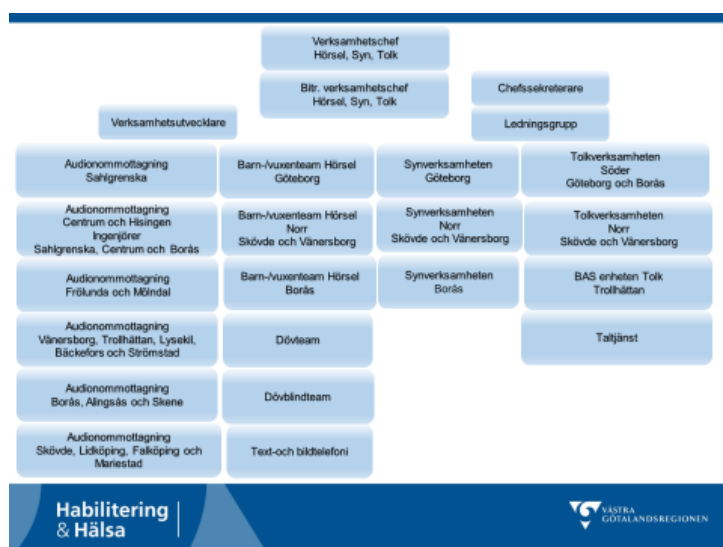
Verksamheterna finns på 37 platser i hela regionen i de fyra geografiska områdena: Fyrbodalen, Göteborg och Södra Bohuslän, Skaraborg och Södra Älvsborg

Inom varje geografiskt område finns enheter för:

- Hörseldiagnostik och rehabilitering
- Hörselteam, vuxna
- Hörselteam, barn och ungdom
- Synhabilitering/rehabilitering

Regionalt finns:

- Dövteam
- Dövblindteam
- Text- och bildtelefoni
- Tolkjänst
- Taltjänst



Informationen och samverkan med arbetstagare och deras fackliga organisationer är reglerat i ett samverkansavtal. Hörsel, Syn och Tolkverksamhetens ledningsgrupp, har en facklig samverkansgrupp på verksamhetsnivå (VSG).

Hörselverksamheten

Åtagande

Hörselverksamheten erbjuder habilitering/rehabilitering på specialistnivå till personer med bestående hörselnedsättning/dövhet/dövblindhet samt deras anhöriga, närstående och andra personer i närmiljön.

Insatserna utgår från en helhetssyn där patienter/anhöriga är delaktiga i all planering av insatserna från tvärprofessionella team med medicinsk, teknisk, pedagogisk och psykosocial kompetens.

Mål för hörselåtgärderna

- Förbättra livssituationen och delaktigheten för personer i alla åldrar med bestående hörselnedsättning/dövhet/dövblindhet.

Hörselverksamhetens huvuduppgifter

- diagnostik och hörselrehabilitering inkluderande utprovning av hörhjälpmedel
- hörselhabilitering för barn i åldrarna 0 – 20
- fördjupad/samordnad rehabilitering för vuxna
- text- och bildtelefon enligt förordning från Socialstyrelsen
- specialistteam för döva och dövblinda personer i hela regionen
- teknisk service

Ett stort uppdrag för Hörselverksamheten är att utföra hörselrehabiliteringar, där ingår diagnostik, utprovning, anpassning av hörhjälpmedel som utförs av leg audionomer.

Arbetet sker också i tvärprofessionella team där leg audionom, ingenjör, pedagog, kurator och psykolog ingår. I Hörselteam, barn och ungdom ingår även teckenspråkslärare.

I verksamheten finns också ingenjörer som tillsammans med leg audionomer arbetar med utveckling och utbildning både vad gäller diagnostik och rehabilitering samt support av de olika audiologiska instrument/mätutrustningar som används som stöd i det dagliga arbetet. Det finns även tekniker som arbetar med reparationservice av hörapparater och installation av hörhjälpmedel i hemmet samt administrativ personal.

I Södra Älvsborg finns en överenskommelse med Öron-Näsa Halskliniken (ÖNH) för 2016 som innebär att verksamheten utför hörselscreening på alla nyfödda barn i syfte att tidigt identifiera hörselskada/dövhet. I övriga delar i regionen sker detta i nära samarbete med förlossningsverksamheterna.

Målgrupper

- Personer som är barndomsdöva. Personer som från födseln eller under barn- och ungdomsåren blivit döva och som utvecklat och som använder teckenspråk som sitt första språk och talspråk som sitt andra språk.
- Barndomshörselskadade personer. Personer som från födseln eller under barn- och ungdomsåren erhållit en bestående hörselskada. Svårigheter att kommunicera enbart via hörseln. Ev. teckenspråk som kompletterande kommunikationsmetod.
- Vuxendöva personer. Personer som blivit döva i vuxen ålder efter språkinläring. Språkförståelse och förmåga till talproduktion finns kvar, men förmågan att uppfatta tal saknas helt.
- Gravyt hörselskadade personer. Personer som kan uppfatta förstärkt tal endast under gynnsamma akustiska och psykologiska betingelser.
- Vuxenhörselskadade personer. Personer som i vuxen ålder (över arton år) blivit hörselskadade, vilket innebär att man är i behov av kommunikativt stöd och hörseltekniska hjälpmedel för att kunna kommunicera med andra.
- Åldershörselskadade personer. Personer som efter 65 års ålder har blivit hörselskadade, vilket innebär att de är beroende av hörseltekniska hjälpmedel och/eller alternativa kommunikationssätt för att kommunicera med andra. En speciell grupp är åldershörselskadade som är 85 år och äldre och som är i behov av speciella insatser.
- Dövblinda personer. Personer som har en allvarlig grad av kombinerad syn- och hörselskada alltifrån helt dövblind till förekomst av syn- och hörselrester. Kombinationen reducerar ömsesidigt möjligheterna att utnyttja eventuella syn- och hörselrester.

Organisation

Verksamheten är organiserad i hörselteam för barn- och ungdom respektive för vuxna samt hörseldiagnostik och rehabilitering.

Regionalt specialistteam för döva och dövblinda personer

Åtagande

Ansvara för att göra dövspecifik respektive dövblindspecifik habilitering/rehabilitering tillgänglig genom direkta och konsultativa åtgärder. Teamen ska också verka som kulturöversättare mellan det döva och det hörande samhället samt nätverk runt patienten, med närstående och personal.

Målgrupper

Barn, ungdomar och vuxna med:

- förvärvad dövblindhet,
- med teckenspråk som första språk,
- medfödd dövblindhet,
- syn- och hörselnedsättningar i progression.

Vuxna med:

- barndomsdövhet och teckenspråk.

Synverksamheten

Åtagande

Synverksamheten har ett övergripande ansvar på specialistnivå för habilitering/rehabilitering av personer med måttlig till svår synnedsättning och blindhet. Inför varje synrehabilitering/habilitering ska en vårdplan upprättas tillsammans med aktuell person (för minderårig tillsammans med anhörig).

Mål för synåtgärderna

- Förbättra livssituationen för personer med måttlig synnedsättning till blindhet genom habilitering/rehabilitering, där kurativ, pedagogisk, teknisk och medicinsk kompetens ingår.

Synverksamhetens huvuduppgifter

- Synhabilitering för barn i åldrarna 0 – 18
- Synrehabilitering för vuxna
- Erbjuda utprovning och inträning av hjälpmedel och uppföljning

Insatserna planeras, genomförs i samråd med patienten och utgår från individens behov, vilket framgår i patientens vårdplan.

Synverksamheten erbjuder även insatser i form av:

- Psykosocialt stöd och rådgivning

- Träning av dagliga aktiviteter med eller utan hjälpmedel
- Vägledning och information till anhöriga, närstående och personal

Synverksamhetens arbete sker i tvärprofessionella team där synpedagog, arbetsterapeut, optiker, kurator, tekniker och utbildare ingår. I verksamheten ingår även administrativ personal. Ögonläkare via Ögonkliniken finns kopplad till varje Synverksamhet.

Målgrupper

Barn och ungdomar med:

- måttlig till svår synnedsättning som är medfödd
- måttlig till svår synnedsättning som är förvärvad
- blindhet som är medfödd
- blindhet som är förvärvad

Vuxna med:

- måttlig till svår synnedsättning sedan barn och ungdom
- måttlig till svår synnedsättning som har förvärvats i vuxen ålder
- blindhet sedan barn och ungdomen
- blindhet som är förvärvad i vuxen ålder

Organisation

Verksamheten är uppbyggd i tvärprofessionella team.

Glasögonbidrag

Synverksamheten ansvarar även för regionens glasögon och kontaktlinsbidrag. Bidrag för glasögon eller kontaktlinser ges till:

- Barn och ungdomar upp till 16 år.
- Personer med afaki (då ögats lins saknas).
- Personer som från och med 16 års ålder kan uppnå en synskärpa på högst 0,3 på bästa ögat och efter bästa glaskorrektion.
- Personer med keratokonus (oregelbunden hornhinna) med synskärpa högst 0,3 med bästa glasögonkorrektion på aktuellt öga/ögon.
- Personer i behov av speciallins.

Tolkverksamheten

Åtagande

Tolkverksamheten omfattar det geografiska området för VGR och erbjuder tolkservice till sina målgrupper och till personer som kommer i kontakt med dessa grupper.

Mål för tolkningarna

- Utifrån tolkanvändarens behov göra kommunikation möjlig genom olika tolkmetoder.

Tolkverksamhetens huvuduppgifter

- Erbjuder tolkservice dygnet runt årets alla dagar. På kvällar, nätter och helger finns beredskap för akuta uppdrag avseende teckenspråkiga tolkanvändare.
- Ge tolkservice åt personer med funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk (genom taltjänst). Taltjänst samordnar även uppdragen och ger information om verksamheten. Taltjänst är tillgänglig dagtid, kvällar och helger.

Tolkverksamhetens personal består av teckenspråks-/dövblindtolkar, skrivtolkar, talstödstolkar och administrativ personal.

Målgrupper

Personer som:

- är barndomsdöva; är döva från födseln eller har blivit döva under barn- och ungdomsåren,
- är vuxendöva/vuxenhörselskadade; har förlorat eller fått nedsättning av hörseln i vuxen ålder,
- är barndomshörselskadade; har erhållit en bestående hörselnedsättning från födelsen eller från barn- och ungdomsåren,
- är dövblinda; har en kombinerad syn- och hörselskada, alltifrån hel dövblindhet till förekomster av syn- och/eller hörselrester. Funktionsnedsättningen kan finnas med från födelsen eller uppstå senare med förlust antingen först av syn- eller hörselförmåga,
- har en funktionsnedsättning som rör röst, tal- eller språk (inte på grund av hörselskada).

Organisation

För att utföra tolkuppdragen finns tolkar med kompetens i teckenspråk, döv- blindtolkning, taktilt teckenspråk, visuellt anpassat teckenspråk, skrivtolkning, TSS (tecken som stöd), handskriftstolkning, tydligt tal samt kompetens att erbjuda tal-, skriv- och lässtöd.

Regionala utbudspunkter

- Samordningsfunktion för Tolkverksamheten: Trollhättan.
- Taltjänst: Centrala Göteborg

Patientperspektivet



Vi bedömer att vi nått våra mål

Bra

Att våra åtgärder ger effekter

Verksamheten har prioriterat det dagliga patient/tolkanvändararbetet och tillgängligheten högst. Andra aktiviteter under året har varit följande:

Patientenkät

En "nationell" patientenkät genomfördes hösten 2015, av ett oberoende företag Indikator. Alla patienter/tolkanvändare som varit i Hörsel, Syn och Tolkverksamheten under september månad fick svara på frågor. Enkäten mätte flera parametrar bland annat bemötande, tillgänglighet och effekter.

Resultaten från Hörsel, Syn samt Tolkverksamheten var mycket goda. Verksamheterna präglas av stor tillgänglighet, god effektivitet och ett gott bemötande. Resultaten gav oss även besked om vilka områden vi måste arbeta med under 2016. Under 2016 har handlingsplaner upprättats och arbetats med utifrån patientenkäten.

Hörselverksamheten har fokuserat på att bibehålla sina höga resultat och arbetet har gått i linje med förvaltningens framskridande arbete med serviceguiden. Inom Synverksamheten har man arbetat med frågan "Information till patient" och ett regionalt förbättringsarbete har genomförts. Tolkverksamheten har samarbetat med brukarråden gällande tolkkvalitet och att "önska tolk".

IOI-HA och enkät om bemötande 2016

Inom Hörselverksamheten används självskattningsinstrumentet IOI-HA – ”The International Outcome Inventory for Hearing Aids” för utvärdering av upplevd livskvalité och hörapparatnytta. Utskick av dessa frågeformulär görs i september varje år från samtliga Audionommottagningar i regionen och skickas till alla patienter som förskrivits hörapparat i februari och mars samma år. Det är nu sjätte året i rad som enkäten används. Samma personer får även svara på fyra frågor gällande bemötande och upplevelse av delaktighet i hörselrehabiliteringen. Det är nu tredje året som denna enkät används.

Enkäterna besvaras anonymt, dock med uppgift om kön för möjlighet till jämförelse mellan män och kvinnor.

Utskicket gick 2016 till 2 768 personer varav 1 948 svarade på IOI-HA och 1 965 svarade på frågorna om bemötande, vilket ger en svarsfrekvens på 70 % respektive 71 %.

Resultaten visade, liksom tidigare år, på höga svarsmedelvärden för både män och kvinnor.

Resultatredovisning i bilaga 4.

Hörselverksamheten

Ett prioriterat arbete har varit att hålla en hög tillgänglighet. För att kunna hålla en hög tillgänglighet har verksamheten varit tvungen att anställa audionomer då det varit en brist under flera år.

Hörselverksamheten rapporterar i VEGA via AuditBase samt i kvalitetsregistret för grav hörselnedsättning hos vuxna. Målet är att få samma arbetsprocess inom Hörselverksamheten för att ge lika vård samt att visa att våra insatser ger effekt.

På grund av ett stort inflöde av nyanlända personer från andra länder har Dövteamet fått hitta nya sätt att möta patienterna, både internt och externt.

Teamet har också fått vara andra verksamheter behjälpliga, t ex då teamets pedagog har fått fungera som ”relätolk” ihop med pedagoger från Hörselverksamheten och tolkar från Tolkverksamheten. Syftet har varit att hitta en kommunikation som fungerar.

Öppen kuratorsmottagning på Dövteamet i Göteborg har genomförts enligt planering. Under våren har det varit en gång i veckan, och under hösten varannan vecka. På enhetens brukarråd framkom behov av motsvarande verksamhet i Skaraborg, varför två kuratorsmottagningstillfällen arrangerades under hösten 2016.

Dövteamet har utifrån behov som framkommit från patientgruppen utvecklat informationen på Facebook med att komplettera skriven text med kortare informationsavsnitt på teckenspråk för att öka tillgängligheten.

Synverksamheten

Synverksamheten rapporterar sedan 2016, i VEGA via AuditBase samt i SKRS/Svenskt kvalitetsregister för rehabilitering vid synnedsättning. Målet är att få samma arbetsprocess inom Synverksamheten för att ge lika vård samt att visa att våra insatser ger effekt.

Tolkverksamheten

Tolkverksamheten har under året drivit ett arbete om tolkkvalitet tillsammans med brukarorganisationerna i Tolkverksamhetens brukarråd.

Barnkonventionen

Barnkonventionen har genomsyrat Hörsel, Syn och Tolkverksamhetens arbete under året.

Under våren har det skett en samordning av barnrättsombuden och ombud för barns rättigheter inom HST, tillsammans med avdelningen för mänskliga rättigheter som väglett arbetet så att barnets rättigheter systematiserats och säkerställts.

Målet är att ta fram gemensamma rutiner för att stärka barns rätt till delaktighet och inflytande och arbeta utifrån barnets bästa. Fokus har varit att ta fram bättre kallelser, samtalsverktyg för bättre delaktighet i besöket och utvärdering av insatser samt bättre dokumentation ur ett barnperspektiv.

Ombuden för barns rättigheter ska fungera som stöd och ha dialog med enhetschef kring barnrättsperspektivet i relation till den egna verksamheten. Verksamheten ska bevaka att ombuden har goda kunskaper om barnrättsperspektivet samt stödja och lyfta fram områden som fungerar bra och prioritera områden som ska utvecklas.

Regionala nätverksmöten tillsammans med avdelningen för mänskliga rättigheter har skett under våren och hösten. En tvådagars utbildning om barnets rättigheter för nya ombud genomfördes i april-maj där två deltog från HST.

Ett inledande möte mellan samordnare för barns rättigheter inom Habiliteringen och HST har skett under senhösten med syfte att nå

gemensamma rutiner för hela H&H samt verka för en gemensam hemsida ur ett barnperspektiv.

Ombuden för barns rättigheter inom Synverksamheten presenterade regionens arbete på den årliga synkonferensen i Stockholm under hösten.

Barn som anhöriga

Barn som anhöriga till vuxna som har det svårt har enligt lagen rätt att få information, råd och stöd av vårdpersonal. Personalens ansvar är att uppmärksamma barnets perspektiv, dels att erbjuda kontakt med till exempel kurator. Även föräldrarna kan behöva stöttas i hur de talar med sina barn.

Arbetsgruppen med barnombud har arbetat med att ta fram ett barn-och familjeformulär mer anpassat för vår målgrupp inom Hörsel och Synverksamheten. Arbetet innefattar även rutiner för hur vi kan ge information och stöd till patient och barn. Målet är att alla ska fråga om det finns minderåriga barn och kunna informera om det stöd vi inom HST kan erbjuda samt att besöken KVÅ kodas.

Under året har de flesta gått webbutbildningen "Våga fråga del 1 och 2". Synverksamheten representerade på nationell konferens i februari i ämnet "Barn som anhöriga"

Rättighetsfrågor (Jämlik vård)

Prioriteringsordning

Hörsel, Syn och Tolkverksamheten följer fastställda prioriteringsdokument som bland annat följer den av riksdagen beslutade etiska plattformen för prioriteringar i vården som består av Människovärdesprincipen, Behovs-/solidaritetsprincipen och Kostnadseffektivitetsprincipen.

Remisskriterier

Synverksamheten har under året förtydligat remisskriterierna gällande WHO's klassificering av synnedsättning och blindhet.

Hjälpmedel/ Tolkjänster

Hörsel, Syn och Tolkverksamheten har kontinuerlig avtalsvård i samverkan med Regionservice Inköp. Under året har nya avtal blivit klara. Förskrivningsutbildning har genomförts under året.

Tolkverksamheten har under året upphandlat ett nytt avtal för tolktjänster

Fysisk tillgänglighet och lokaler

Verksamheten har under året försökt att effektivisera befintliga lokaler.

Risk- och konsekvensanalys samt handlingsplaner är gjorda för följande verksamheter:

- Hörselverksamheten i Vänersborg har påbörjat samlokalisering av sina lokaler. Verksamheten förväntas bli mer samlad utifrån tillgänglighet och säkerhet.
- Synverksamheten i Vänersborg har påbörjat samlokalisering av sina lokaler. Genom att flytta verksamheten, förväntas den bli mer samlad utifrån tillgänglighet och säkerhet. Därigenom kommer Hörsel och Synverksamheten ha en gemensam reception och väntrum för patienterna. Övriga synergieffekter är gemensam matsal, konferensrum och omklädningsrum.
- Hörselverksamhetens Regionala Dövteam/Dövblindteam/Text- och bild telefoni planerar samlokalisering med Synverksamheten Göteborg i befintliga lokaler.
- Under året har det pågått ett arbete för att ersätta Hörselverksamhetens lokaler på Sahlgrenska med andra.
- Ett arbete påbörjades under året att förbättra tillgängligheten på Hörselverksamheten i Borås med utökning av lokalytan.
- Tolkverksamheten i Borås har två medarbetare som flyttat in i Synverksamhetens befintliga lokaler i Borås.
- Tolkverksamheten Vänersborg, har flyttat in på Vänerparken plan 7, förvaltningens tidigare lokaler.

Tillgänglighet (vårdgaranti)

Hörselverksamheten

Hörselverksamheten har vid årsskiftet (december 2016) klarat vårdgarantin med 100 %. Genomsnittet under året har varit 99,8%. Verksamheten har också erbjudit flertalet patienter tid inom 60 dagar, genomsnittet under året 91,5 %.

Hörselverksamheten Västana

December 2016

BEHANDLINGAR	0-30	31-60	61-90	91-120	121-180	181-365	>365	Totalt	Måluppfyllelse Vårdgaranti
H&H - Gbg o Sö Bohus	463	463	81					1007	100,0%
H&H - Fyrbodan	211	148	11					370	100,0%
H&H - Skaraborg	177	160	15					352	100,0%
H&H - Södra Älvsborg	136	221	83					440	100,0%
Totalt	987	992	190	0	0	0	0	2169	100,0%

Synverksamheten

Synverksamheten har vid årsskiftet (december 2016) klarat vårdgarantin med 100 %. Genomsnittet under året har varit 99,1%. Verksamheten har också erbjudit flertalet patienter tid inom 60 dagar, genomsnittet under året 92,0 %.

Tolkverksamheten

Enligt överenskommelsen var målet att minst 92 % av alla beställda uppdrag (sen avbokning exkluderad) skulle utföras.

Antal utförda uppdrag under 2016 var 12 233 vilket är 94,6 % av beställda uppdrag. Antal beställda uppdrag har minskat med 830 sedan föregående år.

Taltjänst har utfört 848 uppdrag vilket är 99,1 av beställda uppdrag. En marginell minskning mot föregående år med 27 uppdrag.

Processperspektivet



Vi bedömer att vi nått våra mål

Bra

Nationella kvalitetsregister

Hörselverksamheten registrerar i det nationella kvalitetsregistret för vuxna med grav hörselnedsättning. En medarbetare ingår i den nationella styrgruppen. Syftet med registret är att göra en kartläggning och uppföljning av patientgruppen i landet avseende demografiska data, rehabilitering och livskvalitet. Genom öppna nationella jämförelser syftar registret till att säkra tillgången till jämlik vård och rehabilitering i landet. Registret utgör också en bas för ett fortlöpande förbättringsarbete inom hörselrehabilitering.

Synverksamheten registrerar i nationellt kvalitetsregister för vuxna med synnedsättning. Två medarbetare ingår i den nationella styrgruppen av registret varav en är registerhållare och ordförande.

Syftet med SKRS är att öka kunskapen om rehabiliteringsåtgärder och dess effekt för att uppnå likvärdig synrehabilitering i Sverige.

Att utveckla process- och resultatmått efter relevanta evidensbaserade åtgärder samt utgöra underlag för forskning och verksamhetsutveckling samt kliniskt förbättringsarbete.

Bilaga 5, Årsrapport Registret för grav hörselnedsättning, sid 32-35.
Bilaga 5, Årsrapport SKRS.

Samverkan

Hörselverksamheten

- Hörselverksamheten har ett nära samarbete med Göteborgs Universitet, Sahlgrenska Akademin, Audionomprogrammet. Nationellt är bristen på audionomer stor och kommer att vara under flera år framåt samt bristen på disputerade audionomer. För att kunna tillgodose behovet av audionomer har samarbetet varit en förutsättning för att kunna bedriva Hörselverksamhet och klara uppdraget. Hörselverksamhetens personal är involverade i Audionomprogrammet.
- Hörselverksamheten har sex leg audionomer som är inskrivna doktorander och ingår i olika FoU projekt. Ett är forskningsprojektet om "Hörselrehabilitering via internet" i samverkan med Universitetet i Linköping och Sahlgrenska Akademin. Hörselverksamheten har tillsammans med Sahlgrenska Akademin ett samarbete inom "H-70 studien" där två doktorander ingår.
- Hörselverksamhetens samverkan med andra vårdgivare sker utifrån patientens behov. Samverkansmöten med läkare på ÖNH för både barn och vuxenteam sker kontinuerligt med syfte att

säkerställa insatser för våra gemensamma målgrupper. För personer i yrkesverksam ålder sker samverkan med Arbetsförmedlingen Hörsel Rehab och Försäkringskassan. Ett samarbete för att planera de olika parternas insatser för patienten och återgången till arbete.

- För barn och ungdomar är samarbetspartnern kommunens personal i skola/förskola. Samverkansmöten sker varje termin med kommunens ambulerande pedagoger i hela regionen. Samverkansmöten sker kontinuerligt med Special Pedagogiska Skolmyndigheten (SPSM) om teckenspråksundervisning för föräldrar (TUFF). Pedagoger i Hörselverksamheten som arbetar med undervisning i tecken som stöd har sedan tidigare ett uppbyggt samarbete, när det gäller att ge varandra stöd i undervisningen och har ett nära samarbete vid de internatkurser som hålls i samverkan med Fristad- och Vara Folkhögskola.
- Hörselverksamheten har under året samverkat med Barnhälsovården (BHV) kring remittering av barn vid språkscreening på Barnavårdscentralen (BVC) för att förbättra remisserna till Hörselverksamheten som kommer på barn där ingen misstanke om hörselnedsättning finns. Samverkan resulterade i ett brev från BHV´ s överläkare till regionens BVC med nya rutiner kring remittering.
- Dövteamet har under året avslutat ett arbete ihop med Dövteamen i Region Skåne och Stockholms läns landsting kring inventering av de insatser vi ger i habiliterande syfte för teckenspråkiga döva. Uppdraget kom från förvaltningscheferna i de berörda landstingen.
- Dövblindteamet har deltagit i en föräldrahelg arrangerad av FSDB:s föräldraprojekt Verktyg för bättre hälsa. Personalen höll i samtalsgrupper för barn och syskon samt gruppverksamhet för föräldrar och vuxna.
- Dövblindteamet har tillsammans med Nationellt kunskapscenter för dövblindfrågor, NKADB, erbjudit fördjupad vägledning för personalgrupp vid boende för personer med dövblindhet.
- Tillsammans med brukarorganisationen FSDB Väst och DBU har dövblindteamet påbörjat ett arbete med att skapa en efterfrågad mentorsbank för patienter och anhöriga.

Synverksamheten

- Samverkan med andra vårdgivare sker utifrån patientens behov. Då det gäller äldregruppen är det framför samverkan med Fristad Folkhögskola som erbjuder rehabiliteringskurser för denna

målgrupp. För personer i yrkesverksam ålder sker samverkan med Arbetsförmedling och Försäkringskassa när behov finns. Viktigt samarbete för att planera de olika parternas insatser för patienten och återgången till arbete. För barn och ungdomar är den samarbetspartnern personal i skola/förskola. Samverkansmöten sker kontinuerligt med SPSM.

- Verksamheten har flera pensionsavgångar på synpedagoger. En brist som finns i hela Sverige, de närmaste åren. Västra Götalandsregionen varit med och bidragit till att få igång en "Synrehabiliterarutbildning" på Yrkehögskolan i Härnösand. Verksamheten finns representerad med en person med i styrgruppen.

Tolkverksamheten

- Arbetet med tolkutredningen har pågått under 2016 med styrgrupp och gruppleddare tillsammans med brukarrepresentanter. Tolkutredningen ska undersöka möjligheten att enklare beställa teckenspråkstolk/skrivtolk genom att bara ha "en väg in". Västra Götalandsregionen ansvarar för ansökan, men i utredningsarbetet ingår även representanter från Region Kronoberg, Region Skåne och Region Örebro län. Tre arbetsgrupper har bildats med följande fokus: juridiska förutsättningar, IT och tekniska förutsättningar och praktiska förutsättningar. Bland annat kommer arbetsgrupperna att titta på möjligheter till distanstolkning och nationell samordning av tolkkompetenser. Arbetet skall återrapporteras under februari 2017.

Intern kontroll

Hörselverksamheten

536 personer granskades under 2016.
Inga fall av obehörig läsning, upptäcktes.

Synverksamheten

96 personer granskades under 2016.
Inga fall av obehörig läsning, upptäcktes.

Bilaga 2, Uppföljning Intern kontroll Hörselverksamheten 2016.

Bilaga 2, Uppföljning Intern kontroll Synverksamheten 2016.

Patientsäkerhet

Habilitering & Hälsa använder sig av MedControl som system för avvikelser. Redogörelse för antal rapporterade avvikelser för Hörsel, Syn och Tolkverksamheten, under 2016 tas ut förvaltningsgemensamt.

Habilitering & Hälsa har infört en övergripande Patientsäkerhetsgrupp. Hörsel, Syn och Tolkverksamheten har en utsedd avvikelssamordnare. I maj anordnade avvikelssamordnaren utbildning för chefer i handläggning av patientärende (orsaksutredning, åtgärdsutredning, uppföljning) inklusive statistikuttag.

Hörsel och Synverksamheten har tagit del av de reviderade hygienföreskrifterna och implementeringsplan ska fastställas för 2017.

Habilitering & Hälsas suicidriskplan har implementerats inom Hörsel, Syn och Tolkverksamheten.

MedControl statistik

202 inrapporterade avvikelser Hörsel, Syn och Tolkverksamheten i MedControl, totalt 221 med Tolkverksamhetens system inräknat. Inga rapporterade händelse och riskanalyser.

Tolkverksamhetens målgrupp kan även anmäla synpunkter via internt system till verksamheten.

Hörsel och Syn har även ett formulär för patient/anhörig att lämna förbättringsförslag utifrån händelser som inte inneburit risk för vårdskada, avseende verksamhet eller lokaler/miljö.

Synpunkterna handläggs av respektive verksamhet inom gällande kvalitetsledningssystem och ligger till grund för systematiskt förbättringsarbete.

Rapporter i MedControl januari-december 2016 (totalt 202 st)				
	Hörsel	Syn	Tolk	Summa
Patientklagomål	20	10	7	37
Vårdskada:				
- inträffat	3	0	0	3
- kunnat inträffa	14	4	0	18
Arbetsskada				
- inträffat	3	1	5	9
- kunnat inträffa	7	1	3	11
Övriga avvikelser	50	66	8	124
Summa avvikelser i MedControl	97	82	23	202
Avvikelser i Tolks eget system			12	12
Avvikelser via externt synpunktsformulär (patientklagomål)	6	1	0	7
Summa avvikelser	103	83	35	221

Hjälpmedelsavvikelser

Hörsel och Synverksamheten har också ett system för leverantörsavvikelser av tekniska hjälpmedel i samverkan med Regionservice inköp.

Hörselverksamheten har rapporterat 376 avvikelser och Synverksamheten har rapporterat 196 avvikelser på hjälpmedel via Regionservice inköp.

Miljö

Verksamheterna inom Hörsel, Syn och Tolkverksamheten, ser till att nyanställda ges möjlighet att delta på den återkommande grundläggande miljöutbildningen som anordnas i regionen. Miljö är en stående på punkt på samtliga arbetsplatsträffar (APT).

Redovisning i bilaga 3.

Miljöombud

Verksamheterna har miljöombud och deras roll och arbetsuppgifter är följande:

- miljökunskap. De stora miljöutmaningarna och hur vi kan och bör agera för att minska vår miljöpåverkan.
- kommunikation. De tar upp hur man kan få med sig sina kollegor i miljöarbetet på ett inspirerande och trovärdigt sätt.

Hörsel, Syn och Tolkverksamhetens miljöarbete ska ge en förståelse för hur Västra Götalandsregionen är organiserad, vilken miljöpåverkan som uppstår av verksamheterna samt visa vilka styrdokument, processer och verktyg som används i miljöarbetet.

Miljöledningssystem

Tolkverksamheten var först ut i förvaltningen att införa miljöledningssystemet. Miljöombuden har anpassat dokumenten i miljöhandboken till sina lokala förutsättningar på respektive enhet. Nu ska informationen förmedlas på APT, och därefter ska alla följa den nya strukturen i miljöarbetet.

Transporter

Andelen resta mil med privat bil ska utgöra högst 10 % av totalt antal resta mil i tjänsten år 2016.

Personalen är miljömedveten. Miljöaspekten vägs in vid val av färdmedel, vid planering av resor, samåkning sker när det finns möjlighet. Bilpooler finns på kopplade till många av verksamheterna och

privat bil undviks i möjligaste mån. Distansmöten istället för fysiska möten via videokonferenser och Lync. Tolkverksamheten reser till och från tolkuppsdragen som kan utföras regionalt, nationellt eller internationellt så kan det ske på många olika sätt. Att resa med kollektivtrafik eller med tjänstebil är det vanligaste förekommande men beroende på tolkuppsdragets lokalisering kan det även komma att bli aktuellt med t.ex. båt eller flyg.

Pappersförbrukning

Förbrukning av papper för Hörsel, Syn och Tolkverksamheten har minskat från föregående år, från 761 770 ark till 656 250 ark.

Verksamheterna har automatisk inställning med dubbelsidig utskrift i datorerna och påminnelser om att inte skriva ut mer än nödvändigt. Dokument finns att nå på Inblicken eller gemensam Group i stor utsträckning.

Allt material som verksamheterna förbrukar köps in via Regionservice vilket ger en garanti för att miljöperspektivet bevakas.

Energiförbrukning

Hörsel, Syn och Tolkverksamheten har ingen möjlighet att redovisa förbrukningen då den är inkluderad i hyran.

Läkemedel

Synverksamheten följer VGRs rutiner som rör förskrivning och hantering av läkemedel.

Bilaga 2: Miljöredovisning Hörsel Syn Tolk.

Värdeskapande processer

Informationsgrupp

Verksamheten har skapat och permanentat en informationsgrupp. Medarbetare som tidigare hade dessa arbetsuppgifter från Hörsel, Syn och Tolkverksamheten har under året arbetat intensivt med att bygga om och bygga upp Hörsel, Syn, Tolks externa hemsida så att den ska vara till gagn för de människor som våra målgrupper består av och att den ska kunna vara en hjälp för medarbetarna i patientarbetet. I november presenterades den nya hemsidan och reaktionerna har varit positiva både från patienter och personal. Arbetet med gemensamma trycksaker fortskrider och väntrumsansvariga är utsedda.

Hjälpmedel

Verksamheten har samma ledningsstruktur inom Hörsel och Synverksamheten för hjälpmedel. Enhetscheferna deltar i upphandlingsgruppen tillsammans med Regionsservice Inköp. Gruppen har i uppdrag att utse personer till arbetsgrupperna, göra tidsplaner samt ta strategiska beslut i ledningsgruppen. Enhetscheferna gör uppföljningar på avtalstrohet, analyser och agerar vid avvikelser mot avtal. Enhetscheferna säkerställer så rutiner följs, att inköp görs på rätt sätt om det inte finns avtal samt agera för att korrigera. Till sin hjälp har grupperna haft en sammankallande person från Regionsservice Inköp.

1 februari 2016 trädde det nya avtalet för telefoneringshjälpmedel, text- och bildtelefoner, i kraft.

Hörselverksamheten och Synverksamheten rapporterar antal avvikelser på hjälpmedel via Regionsservice inköp.

Hörsel och Synverksamheten har två utsedda kontaktpersoner för hjälpmedel och det nya regelverket för förskrivning av personliga hjälpmedel. De samverkar även med förvaltningens utsedda person i gällande frågor.

Patientsäkerhetsgrupp

Förvaltningen har bildat en Patientsäkerhetsgrupp där verksamhetsområdet är representerat. Patientsäkerhetsgruppen har i uppdrag att samordna och bereda klagomål/synpunkter inom Habilitering & Hälsa ur ett övergripande struktur- och systemperspektiv. Det kan handla om följsamhet och uppföljning av nationella och regionala riktlinjer eller särskilda lagar, samordning av avvikelshantering, patientenkätmätningar samt risk- och händelseanalyser vid Lex Maria fall.

Vårdokumentation

Hörsel och Synverksamheten har en organisation för vårdokumentation. En enhetschef leder journalutvecklingsgruppen för AuditBase och annan enhetschef leder Melior.

3R, Framtidens Vårdinformationsmiljö

Verksamhetsutvecklare för HST har deltagit i arbetet med patientscenarior för den Friska invånarens kontakt med Vården.

IS/IT

IS/IT planen har följts under året. Hörsel, Syn och Tolkverksamheten har en utsedd person för SIS-funktionen. HST representeras av

verksamhetsområdets SIS och en enhetschef samt en verksamhetsutvecklare i förvaltningens IT-råd.

Ett speciellt arbete har gällt Tolkverksamheten BAS, där IT-konsult köpts in för att stödja framtida teknikbehov.

Chefsstöd

Under året har en inventering gjorts och ett chefsstöd för AuditBase utdata tagits fram för Hörsel och Synverksamhetens chefer.

Hälsofrämjande

Antal chefer har ökat för att uppnå måltal i regionen gällande antal medarbetare per chef.

Regional medicinsk riktlinje

En ansökan om ny regional medicinsk riktlinje (RMR) till kunskapsbaserad vård gällande principer och riktlinjer för tidig diagnos och habilitering för barn med medfödd hörselnedsättning har gjorts och fått godkänt.

En arbetsgrupp ska utses från ÖNH:s sektorsråd där Hörselverksamheten kommer att delta. Syftet med att utveckla en regional medicinsk riktlinje för tidig diagnos och habilitering för barn med medfödd hörselnedsättning är att uppnå jämlik vård med optimalt omhändertagande av alla barn i regionen med medfödd hörselnedsättning.

Processen involverar flera olika verksamhetsområden (KK, ÖNH och Hörselverksamheten), kräver ett snabbt och korrekt omhändertagande med definierade ledtider från första screeningbesöket på BB till diagnos, medicinsk utredning och välfungerande habiliterande insatser.

Ansökan har föregåtts av ett utvecklingsarbete om diagnostik- och habiliteringsinsatser till barn med bestående hörselnedsättning på ett eller båda öronen. Detta för att säkerställa att likvärdig diagnostik och habiliteringsinsatser ges i Västra Götaland gällande barn med bestående hörselnedsättning på ett eller båda öronen; diagnostik och habiliteringsinsatser.

En kartläggning och sammanställning är gjord och är uppdelat på två delar. Del 1 är insatser barn 0-3 år. Del 2 är insatser barn och ungdomar 4-20 år.

Text- och bildtelefoni

Under hösten 2015 skedde en organisatorisk förändring då Text- och bildtelefoniteamet från Fyrbodal överflyttades till samma ansvar som Text- och bildtelefoniteamet i Göteborg. Detta har resulterat i inventering av rutiner. Arbete med att se över befintliga rutiner för att skapa nya likvärda rutiner inom hela Text- och bildtelefoniverksamheten sker kontinuerligt.

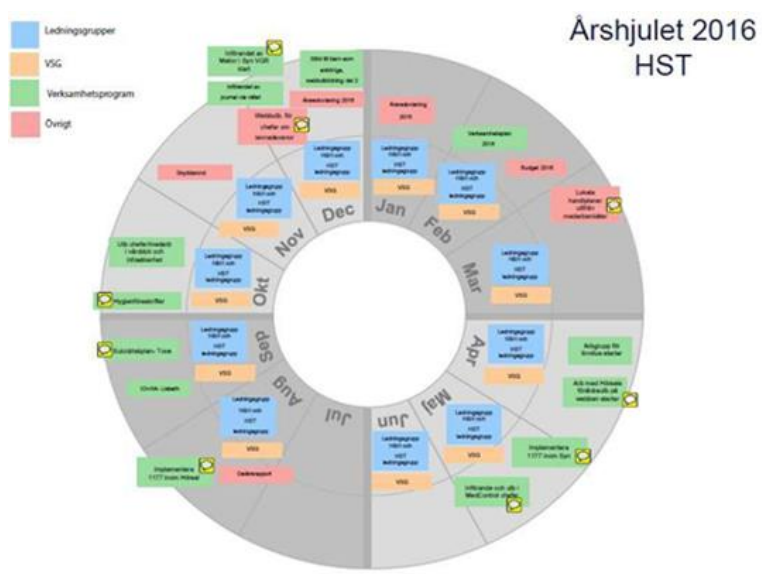
Tolkkvalitet och "att önska tolk"

Under året har en samverkan bedrivits med brukarråden gällande tolkkvalitet. Flera samverkansmöten med intresseorganisationer har genomförts gällande "att önska tolk".

Ledningsgruppens arbete med årshjulet

Som stöd i arbetet med implementering och uppföljning av mål i verksamhetsplan och mål- och uppföljningsbilaga har Hörsel, Syn och Tolkverksamheten arbetat med ett webbaserat årshjul.

Varje aktivitet är länkad till en riktlinje eller handlingsplan samt länkad till text i verksamhetsplanen. Månadsvis har aktiviteterna gått igenom av olika utsedda enhetschefer på ledningsgruppen. Därefter har materialet gått till samtliga arbetsplatsträffar för implementering. Uppföljning av mål har sedan skett på ledningsgrupp. Samtliga aktiviteter i årshjulet för 2016 är uppfyllda för samtliga enheter. Arbetet med årshjulet har medfört att verksamheterna implementerar och följer upp samtidigt samt att det avlastat enhetscheferna administrativt vid del- och årsredovisning då redovisade uppgifter tas ut centralt av verksamhetsledningen.



Exempel på genomförda förbättringsarbeten från verksamheterna

Tinnitus

Ett arbete att förbättra rutiner och flödet för patienter som söker för tinnitus. Ett internationellt frågeformulär har validerats i samarbete mellan Hörselverksamheten och Audionomprogrammet, Sahlgrenska Akademin. Med utgångspunkt från formuläret har en utbildningsdag för audionomer genomförts.

Melior

Införande av Melior inom Synverksamheten har skett under året. Arbetet med regiongemensamma termer och aktiviteter inom Synverksamheten har slutförts och nu har synverksamheterna i stort sett samma termer och gemensamma aktiviteter i Melior. Synverksamheten fick anpassa sig till de olika Melior förvaltningarnas gemensamma aktiviteter och sökord som också används av ögonklinikerna på respektive sjukhus.

Det har också skett små justeringar i Hörselverksamhetens gemensamma aktiviteter på Södra Älvsborgs Sjukhus och NU Sjukvården.

Kvalitetshandbok Syn

Utveckling av kvalitetshandbok SYN barn och vuxna har påbörjats under året. Arbetet bedrivs i projektform och varje delområde har sin arbetsgrupp och en ansvarig chef är också tillsatt inom varje område.

Gruppen färdigställer områdets dokument, utredande och behandlande åtgärder samt olika utbildningsdokument. Man går också igenom KVÅ-koder som är kopplade till området, gör mätbara standardmålformuleringar samt ser över om gruppverksamhet är aktuell inom delområdet.

Följande områden är klara under 2016:

Kommunikation (IKT) och Orientering/Förflyttning.

Arbetsgrupp Synfunktion (optiker) har också gått igenom det material som man färdigställt tidigare. Kommer att revideras ytterligare.

Synverksamhetens har infört lagermodul i AuditBase.

- Inventering har gjorts av upphandlade artiklar/sortiment
- Lageransvariga har utsetts på varje enhet, de har som arbetsuppgifter att beställa hjälpmedel, registrera in nya hjälpmedel i lagret, inventering av lagret, vara första support på enheten och utbilda personal.

Utbildning i Vårdokumentation och Informationssäkerhet

Under oktober månad höll verksamhetsutvecklarna en utbildning i Vårdokumentation och Informationssäkerhet för alla chefer och medarbetare inom Hörsel Syn Tolk.

1177 vårdguidens e-tjänster

Som ett led i att öka tillgängligheten för våra invånare till våra mottagningar har Hörsel och Syn under 2016 anslutit sina mottagningar till 1177 vårdguidens e-tjänster med ett standardiserat basutbud av e-tjänster. Detta i enlighet med det beslut som togs 28 januari 2016 av Hälso- och sjukvårdsstyrelsen.

Inom Tolkverksamheten pågår arbete med att lägga in en länk till tolkbokningssystemet T9k på kontaktkortet i 1177.

Glasögonbidraget

Västra Götalandsregionen var tidiga med att klara av att omsätta statsbidraget för glasögonbidrag till barn i praktiken. Ledorden är hög tillgänglighet, valfrihet och kostnadskontroll. Under året har arbetet påbörjats för att få till ett IT-stöd för fakturahantering och kontroll.

Medarbetarperspektivet



Vi är på gång att nå våra mål. Vi är på rätt väg.

OK

Medarbetarenkäten

Ett prioriterat arbete under året har varit att analysera och arbeta utifrån handlingsplanerna från medarbetarenkäten som utfärdades 2015.

Det sammantagna resultatet för Hörsel, Syn och Tolkverksamheten låg i komfortzonen (66,9). Riktvärde 70.

HR-avdelningen har varit behjälplig och även Företagshälsovården när det gäller stöd till enhetscheferna.

Personal

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Hörsel, Syn och Tolkverksamheten bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Verksamheterna undersöker fortlöpande

arbetsförhållanden, bedömer risker och konstaterar vilka behov som finns av förbättringar. Detta är en förutsättning för att arbetsgivarens ska kunna uppfylla sitt ansvar för arbetsmiljön.

Hörselverksamheten har under året genomfört en omorganisation för att uppfylla regionens normtal för chefer.

Alla enheter har haft arbetsplatsträffar (APT) en gång i månaden, för information, dialog och fokus på olika områden, som planering av arbetet och införande av nya rutiner, förbättringsarbete, mångfald, jämställdhet och miljö.

Medarbetar- och lönesamtal har erbjudits samtliga tillsvidare anställda som arbetat mer än ett år. 356 utvecklingssamtal har genomförts och 318 individuella kompetensutvecklingsplaner har upprättats.

Skyddsronder har genomförts på alla enheter.

Habilitering & Hälsas riktlinjer följs i arbetet med rehabiliteringsärenden i samarbete med HR-avdelningen.

Rekrytering har varit prioriterat och pågår för att kunna fylla vakanser.

Kompetensutveckling

- Chefer och skyddsombud har under året genomgått utbildning i den nya föreskriften AFS 2015:4. Syftet är att få en genomgång av de krav som förtydligas i föreskriften och få exempel på verktyg som kan användas i det praktiska arbetet på arbetsplatsen.

Områden som omfattades: arbetsbelastning, arbetstid, kränkande särbehandling och mål och kunskaper inom området.

- Hörselverksamheten deltog på nationell audiologisk dag med temat "Delaktighet för alla".
- Verksamhetsområdet representerades och deltog på Nationella Kvalitetsregisterkonferensen i Göteborg.
- Verksamhetsområdet representerades och deltog på den internationella konferensen, International Quality & Safety in Healthcare, om kvalitet och säkerhet inom vården:
- Doktorander från Hörselverksamheten har presenterat sin forskning vid Hörselkonferens i Vancouver.
- Inom Hörselteam Barn- och ungdom har flera professioner deltagit i Nordisk CI-konferens (CI/Cochleaimplantat) riktat mot CI för barn. Några av de leg audionomerna har varit på BAHA-konferens för att lära mer om benledningsimplantat och på Otikids som arrangerats av hörhjälpmiddels-företaget Oticon. Teckenspråkslärarna har varit

på fortbildningsdagar som arrangerats av SPSM/Special Pedagogiska Skolmyndigheten.

- Representanter från Dövblindteamet deltog i en konferensdag arrangerad av Nationellt kunskapscenter för Dövblindfrågor, NKADB, med temat Informations- och kommunikationsteknologi, IKT.
- Representanter från Text- och bildtelefoni deltog i Förskrivarkonferensen i Stockholm under hösten 2016.
- I november arrangerade Synverksamheten i VGR, "Nationella barndagen" i Stockholm. Målet med dagen var att träffas och utbyta erfarenheter och arbeta för en jämlik synrehabilitering för målgruppen. Medarbetare från Synverksamheten i VGR berättade om verksamhetens ungdomsläger som är ett resultat utav arbetet med Barnkonventionen. Medarbetare från Dövblindteamet presenterade det arbete med dövblinda barn och ungdomar som teamet bedriver i VGR.
- Medarbetare från samtliga fyra Synverksamheter har deltagit i utbildning i "Orientering och Förflyttning". Ett område som kräver mycket kunskap och stor erfarenhet hos personalen.
- I april arrangerade och deltog Tolkverksamheten på 2016 års nationella taltjänstkonferens. Där bjöds andra landsting in för att dela med sig av erfarenheter och lyssna till föreläsare.
- Hörsel och Syn personalen har kontinuerligt haft utbildning av de upphandlade hjälpmedlen som förskrivs i Västra Götalandsregionen.

Studenter

Hörselverksamheten har tagit emot 82 audionomstudenter från Sahlgrenska Akademin, under 263 veckor.

Synverksamheten har tagit emot 12 studenter under 52 veckor under 2016. Studenterna är både från synrehabiliterarutbildningen i Härnösand samt från arbetsterapeut utbildningen.

Hörsel och Synverksamheten har även tagit emot ÖNH/Ögon-läkare för auskultation vilket ingår läkarnas ST-tjänstgöring.

En del av Tolkverksamhetens marknadsföring till tolkstuderande är att ta emot tolkelever. Vi har under året tagit emot tolkelever från samtliga tolkutbildningar under 38 veckor varav 10 veckor har varit från skrivtolkutbildningen.

Ekonomiperspektivet



Vi är på gång att nå våra mål. Vi är på rätt väg.

OK

Hörsel och Synverksamheten samverkar med Regionservice inköp och följer deras upphandlingsprocess med avtalsvård och upphandling av alla hjälpmedel som verksamheten har förskrivningsansvar för.

Tolkverksamheten samverkar med Regionservice inköp angående upphandling av Tolkjänsteter.

Verksamheterna följer de riktlinjer och direktiv som Regionen föreskriver samt följer de upphandlingsavtal som upprättats med assistans av Regionservice.

Vid behov av inköp av produkter, varor eller tjänster där upphandlad leverantör saknas sker det efter dialog med Regionservice och sedan med hjälp av inköpsanmodan.

Hörselverksamhetens alla enheter har klarat 2016 års åtagande i mål och uppföljningsplan och överenskommelse.

Alla patienter har erbjudits vård inom ramen för vårdgarantin.

Hörsel och Synverksamheten har rapporterat kontinuerligt till Vega inklusive KVÅ- registrering samt väntande till regionens väntetidsdatabas.

En jämförelse och analys av statistik för föregående år och 2015

Hörselverksamheten

Hörselverksamhetens alla enheter har klarat 2016 års åtagande i mål och uppföljningsplan och överenskommelse.

Hörselverksamheten ökade drastiskt både antalet patienter och besök under 2015 för att kunna klara satta tillgänglighetskrav.

Ökningen under 2016 består mot nivån som fanns 2014 men har nu avmattats främst i områdena i Fyrbodalen och Göteborg Där av att antal personer och antal besök är något färre mot jämförelsesiffrorna för 2015.

Patienter

Antal patienter som erhållit insatser av Hörselverksamheten under 2015 är 57 484 patienter att jämföras med 55 903 patienter för 2016. Den generella ökningen mot 2014 beror på att allt fler efterfrågar Hörselverksamhetens insatser och att vi kunnat utföra fler hörselrehabiliteringar.

Patientbesök

Antalet patientbesök som verksamheten har haft under 2016 är 126 463 besök att jämföras med 130 247 under 2015.

Hörselrehabiliteringar

Antalet hörselrehabiliteringar som utförts under 2016 är 17 209 att jämföras med 17 421 under 2015. Antal utförda hörselrehabiliteringar har något färre i Göteborg och Fyrbodal och ökat i Skaraborg och Södra Älvsborg.

En procentuell ökning har skett under de senaste åren och bedömningen är att den kommer att bibehållas på denna högre nivå om man jämför mot åren 2013-14.

En anledning är att man söker tidigare och att patienterna upplever en större nytta av sina hjälpmedel verifierat av IOI-HA.

Dövteam

Antalet patienter i dövteamet var 162 under 2016 och 185 under 2015

Patientbesöken var 957 under 2015 och 778 under 2016.

Minskningen i patientbesök har handlat om vakanser då det varit svårt att rekrytera kompetenser med teckenspråk.

Dövblindteam

Nya remisser under 2015 var 14 och under 2016 var antalet 20.

Patienter var under 2015 var 116 och under 2016 var antalet 113.

Patientbesök under 2015 var 564 och under 2016 var antalet 589.

Bilaga 3, 2016 Statistik Årsredovisning Hörselverksamheten

Synverksamheten

Synverksamhetens alla enheter har klarat 2016 års åtagande i mål och uppföljningsplan och överenskommelse.

Då Synverksamheten under 2015 rapporterade i olika system och för att ingen patient skulle räknas dubbelt så redovisades under 2015 endast antal besök. Antal personer har under 2016 kontinuerligt rapporterats till Vega. Statistiken har under året kvalitetssäkrats för att få jämförbar statistik för hela Synverksamheten.

Patienter

Patienter var under 2016 var 4107.

Patientbesök

Patientbesök under 2016 var 12 503. Föregående års resultat var antalet 15 047 besök.

Bilaga 3, 2016 Statistik Årsredovisning Synverksamheten

Tolkverksamheten

Tolkverksamheten har klarat 2016 års åtagande i mål och uppföljningsplan och överenskommelse.

Utförda uppdrag

Antal utförda uppdrag under 2015 var 12 916 och under 2016 år var antalet 12 233, vilket resulterat i 683 färre uppdrag jämfört med föregående år.

Beställda uppdrag

Antalet beställda uppdrag har minskat med 740 sedan föregående år. Andelen uppdrag som inte utförts, på grund av att tolkanvändare gjort en allt för sen avbokning eller uteblivit, har minskat till 1,6 % från 2,2 % jämfört med föregående år.

Bilaga 3, 2016 Statistik Årsredovisning Tolkverksamheten

Bilagor

Bilaga 1, Uppföljning VÖK 2016

Bilaga 2, Intern kontroll Hörselverksamheten

Bilaga 2, Intern kontroll Synverksamheten

Bilaga 3, Miljöredovisning Hörsel Syn Tolk

Bilaga 3, 2016 Statistik Årsredovisning Hörselverksamheten nya nämnder

Bilaga 3, 2016 Statistik Årsredovisning Synverksamheten nya nämnder

Bilaga 3, 2016 Statistik Årsredovisning Tolkverksamheten nya nämnder

Bilaga 4, IOI-HA

Bilaga 5, Årsrapport Registret för grav hörselnedsättning, sid 32-35

Bilaga 5, Årsrapport SKRS

Verksamhetschef

Mattias Johansson

Hörsel Syn Tolk

2017-01-12

Bitr. verksamhetschef

Anne Granath

Hörsel Syn Tolk