

Årsredovisning 2020

Hörselverksamhet



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning och viktigaste händelser.....	4
1.1	Sammanfattning	4
1.2	Viktigaste händelserna	4
2	Hälso- och sjukvård.....	5
2.1	De långsiktiga strategierna för hälso- och sjukvård	5
2.1.1	Strategi för omställning av hälso- och sjukvård i VGR	5
2.1.1.1	Utveckla och stärka den nära vården.....	5
2.1.1.2	Koncentrera vård för bättre kvalitet och ökad tillgänglighet.....	5
2.1.1.3	Öka användandet av digitala vårdtjänster.....	6
2.1.1.4	Fokusera på kvalitetsdriven verksamhetsutveckling	6
2.1.2	Framtidens vårdinformationsmiljö.....	8
2.2	Produktion/konsumtion av hälso- och sjukvård	8
2.2.1	Produktion	8
3	Tillkommande rapportering	10
3.1	Sammanfattning av effekter av corona covid-19	10
3.1.1	Verksamhet	10
3.1.2	Personal.....	10
3.1.3	Ekonomi	11
4	Mål och fokusområden.....	12
4.1	Hållbar, innovativ och kreativ region.....	12
4.1.1	Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling	12
4.2	Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård.....	12
4.2.1	Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras	12
4.2.2	Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar	14
4.2.2.1	Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet	15
4.2.3	Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka	15
4.2.3.1	Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling	15
5	Medarbetare	17
5.1	Chefsförutsättningar	17

5.2	Hälsa och arbetsmiljö.....	17
5.3	Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys.....	17
6	Ekonomiska förutsättningar.....	19
6.1	Ekonomiskt resultat.....	19
6.1.1	Intäktsutveckling.....	19
6.1.2	Kostnadsutveckling.....	19

1 Sammanfattning och viktigaste händelser

1.1 Sammanfattning

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. Hörselverksamheten utför också diagnostik till Öron-Näsa-Hals klinikerna i deras dagliga arbete.

Hörselverksamhetens verksamhetsperspektiv är att våra åtgärder ger effekt för våra målgrupper, det vill säga att förbättra livssituationen och delaktigheten för personer i alla åldrar med bestående hörselnedsättning/dövhet/dövblindhet.

Verksamheten har prioriterat det dagliga patientarbetet och tillgängligheten.

1.2 Viktigaste händelserna

Hörselverksamheten har under 2020 haft målet att klara vårdgarantin och möta en ökad efterfrågan av Hörselrehabilitering. Under perioden har verksamheten klarat vårdgarantin. Produktionen av Hörselrehabiliteringar har påverkats av Coronaepidemin, främst under den senare delen av våren, för att under hösten återgå till mer normala nivåer. Områdena har påverkats olika under året där Göteborg och Södra Bohuslän samt Södra Älvsborg har haft ett mindre tapp än de andra områdena.

Hörselverksamheten har under Coronaepidemin ställt om verksamheten på olika sätt. Verksamheten kontaktade under våren och sommaren alla patienter i riskgrupper per telefon. Verksamheten har även ställt om en rad olika behandlingar till digitala former.

Hörselverksamheten har under året implementerat RMR för tidig diagnos och habilitering för barn med medfödd hörselnedsättning samt kvalitetsregister för barn med bestående hörselnedsättning via Hörselverksamhetens Vårdprocess Barn.

Verksamheten har flyttat Hörhjälpmedelsmottagningen i Frölunda och förberett för att öppna en service mottagning på mottagningen i Gårda. Mottagningen öppnar under våren 2021.

2 Hälsa- och sjukvård

Avsnittet är disponerat utifrån de mest prioriterade frågorna inom hälso- och sjukvårdsområdet i Västra Götalandsregionen.

2.1 De långsiktiga strategierna för hälso- och sjukvård

Arbetet för hur hälso- och sjukvården i VGR ska utvecklas för att klara utmaningarna i framtiden drivs inom tre strategier. Två av dessa redovisas här. Den tredje strategin, *Sveriges bästa offentliga arbetsgivare*, redovisas i separata kompetensförsörjningsplaner för de nämnder och styrelser som har medarbetare.

2.1.1 Strategi för omställning av hälso- och sjukvård i VGR

2.1.1.1 Utveckla och stärka den nära vården

Omställningen i Göteborg och Södra Bohuslän med Hörhjälpmedelservice-mottagningar som startade 2019 är ett sätt att ge snabbare stöd till patienterna, mottagningarna finns i Mölndal och Hisingen. Under 2020 har också Hörhjälpmedelsmottagningar via tidsbokning också startat i Skene och i Alingsås.

Hörselverksamheten medverkar i utvecklingen av närvårdcentrum i Mariestad.

Verksamhetens arbete med digitala vårdformer i form av E-Hörsel, Hörapparats justering på distans och Mitt Vårdmötesformer är också ett sätt erbjuda nära vård.

2.1.1.2 Koncentrera vård för bättre kvalitet och ökad tillgänglighet

Hörselverksamheten har utarbetade vårdprocesser för att säkerställa likvärdig vård i hela regionen.

Hörselverksamheten har under förra året samlat all habilitering och rehabilitering till Turionhuset i Gårda. Verksamheten har redan tre regionövergripande uppdrag för Alternativ telefoni, Dövteam och Dövblindteam. Dövblindteamets Vårdprocess är klar och Alternativ telefoni samt Dövteam blir klara under året.

Hörselverksamheten arbetar utifrån personcentrerat arbetssätt (PCA) med utgångspunkten att patient och behandlare är två parter med delat ansvar och befogenhet. Hörselverksamheten upprättar alltid individuella vårdplaner i samråd med patient.

Hörselverksamhetens arbetsprocess revideras, för lika vård och tillgänglighet, Vuxenprocessen har följts upp och reviderats under året och arbetet med Barnprocessen har pågått under hela året.

Hörselverksamheten samverkar med CI-teamet, ÖNH-verksamheten, Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Samverkan sker med Brukarorganisationerna i regionen för att säkerställa God Vård för patientgruppen.

Hörhjälpmedelsmottagningen på Frölunda stängde i mars 2020 då hyresavtalet gick ut. Då Brukarorganisationerna önskade att mottagningen hamnade i nära anslutning till Turionhuset så har verksamheten via Västfastigheter ordnat lokaler i anslutning till Audionommottagningen i Turionhuset. Lokalerna beräknas bli klara under våren 2021.

2.1.1.3 Öka användandet av digitala vårdtjänster

Hörselverksamheten har under året snabbt utbildat merparten av all personal för att kunna ställa om till distansbesök via Mitt Vårdmöte. Utbildningarna har ordnats via E-hälsostategiska enheten.

Hörselverksamheten rapporterar från april 2020 digitala möten till vårddatabasen Vega.

Hörselverksamheten har etablerat en plattform i SoB (Stöd och Behandlingsplattformen) via ett forskningsprojekt för att se hur internetbaserad utökad hörselrehabilitering för hörapparat användare kan fungera kliniskt. E-hörsel som är benämningen i SoB kan nu användas i verksamheten.

Forskningen kring hörapparats justering på distans har pågått på flera platser i verksamheten under året.

Verksamhetens förinformatio/introduktion inför hörapparatsanpassning har digitaliserats via ett studentarbete på Audionomprogrammet i samarbete med förvaltningens Kommunikationsavdelning. Filmen används kliniskt i hela verksamheten.

Scanning av öroninsatser har används i Göteborg och Södra Bohuslän och apparatur har under slutet av året köpts in till alla andra verksamhetsområden.

Självincheckningssystemet är breddinfört i verksamheten under året.

Under slutet av 2020 infördes SMS påminnelse till patient, för att påminnas om sin patienttid till verksamheten.

2.1.1.4 Fokusera på kvalitetsdriven verksamhetsutveckling

Verksamhetscheferna för de fyra verksamhetsområdena i förvaltningen har gått utbildning i kvalitetsdriven verksamhetsutveckling för verksamhetschefer under året. Därefter är det planerat att samtliga enhetschefer ska gå utbildningen på enhetschefsnivå.

Verksamheten har två medarbetare som är sakkunniga i förvaltningens Sakkunnigorganisation.

Verksamheten ingår i två nationella kvalitetsregister. Kvalitetsregistret för grava hörselnedsättningar vuxna och kvalitetsregistret för barn med hörselnedsättning. Verksamheten har under året infört det nya kvalitetsregistret för barn och har vid årets slut en 100% registrering. Under året har beslut tagits att verksamheten kommer att följa följande kvalitetsindikatorer:

- Andel barn som erhåller hörapparat före 6 månader (Hörselverksamhet).
- Andel barn som får diagnos före 3 mån (ÖNH).

- Andel barn som genomgått neonatal hörselscreening före 1 mån (KK).

För kvalitetsregistret vuxna har kvalitetsindikatorn varit att öka andelen deltagandet i utvidgad rehabilitering. Nuläge 58% vid 1-årsuppföljning.

Under året har verksamheten tagit beslut att framöver följa följande indikatorer

- Andel som får utvidgad rehabilitering.
- Alla 100% i målgruppen ska delta i registret.
- Minska andelen patienter som inte har skäl att ha CI (okänt skäl) (riktmärke nationellt 9,6%). Nuläge 12%.

Förebyggande och hälsofrämjande arbete med hjälp av hörselpreventiva åtgärder kan på längre sikt leda till ökad livskvalitet för personer både med och utan hörselnedsättning. Hörselverksamheten har tillsammans med FoUU startat ett projekt, finansierat av EU, där det övergripande syftet är att utveckla (Delprojekt 1), utvärdera (Delprojekt 2), och att implementera (Delprojekt 3) en digital tillämpning för hörselprevention och kunskapsökning om hörsel. Under Q3-4 2020 har en arbetsgrupp utvecklat (Delprojekt 1) en digital hörselpreventiv tillämpning inom ramen för Stöd- och behandling på den nationella plattformen 1177.se. Programmet som bland annat består av text, film och media, samt reflektionsuppgifter och quiz-aktiviteter på veckobasis, har pilottestats och kompletterats därefter. En rekrytering av deltagare kommer att påbörjas under Q1 2021 (d.v.s. Delprojekt 2 startar) där programmet ska testas publikt via 1177. Positiva utfall av programmet kan bland annat bidra till att förebygga hörselskador förorsakade av exempelvis miljöer/arbetsmiljöer med alldeles för starka ljudnivåer.

Audionomens perspektiv på par-handlednin. Par-handledning, d.v.s. att två studenter handleds parallellt har införts i Hörselverksamheten redan under 2014/2015. Under 2020 har audionomens perspektiv på par-handledningsmodellen undersökts inom ramen för en magisteruppsats, vilket enligt litteraturen aldrig tidigare gjorts. Audionomer rekryterades från hela regionen och sammanfattningsvis intervjuades 21 deltagare, i tre olika fokusgrupper. Resultaten visar bland annat att handledarrollen har under åren utvecklats i en positiv riktning samtidigt som par-handledningsmodellen anses vara tids- och energikrävande. Deltagarna framför också flera förbättringsförslag som på sikt kan gynna Hörselverksamheten, bland annat en löpande web-baserad utbildning om par-handledningsmodellen.

Film-introduktion till hörselrehabilitering. I Hörselverksamhetens vårdprocess erbjuds patienter en kort utbildning om hörsel, hörapparater, rehabiliteringsprocessen och kommunikationsstrategier. Utbildningen erbjuds vanligtvis på audionommottagningen i grupp om ca 8–10 patienter, där även anhöriga är välkomna. Under tidig vår 2020 erbjöds en utvald skara patienter en filmad version av informationen inom ramen för en kandidatuppsats, där syftet var att undersöka intresset av ett digitalt alternativ till den information som erbjuds innan hörselrehabilitering. Deltagarna fick med andra ord både se en filmad version av informationen och delta vid fysiskt möte på audionommottagningen där samma

information gavs muntligt. Resultaten visade att majoriteten uppskattade det digitala alternativet men saknade möjligheten att ställa frågor och delta i diskussioner. I kandidatuppsatsen föreslås en FAQ-sida för att i viss mån kompensera för detta. Sammanfattningsvis uppskattade man den ökade tillgängligheten, att kunna se filmen hemma i lugn och ro samt möjligheten att se filmen mer än en gång.

Filmen blev klar strax innan Covid-19 förklarades vara en pandemi, och fortsatte att användas av Hörselverksamheten därefter. De patienter som under den pågående pandemin inte haft möjlighet att delta i ett gruppmöte på audionommottagningen i Göteborg, och även i Vänersborg, har erbjudits informationen via filmen (filmen har använts i Södra Älvsborg och Skaraborg också, men urvalet för utvärdering är från Göteborg och Vänersborg). Audionomen har sedan haft möjlighet att komplettera informationen och svara på frågor vid ett individuellt besök. Patienternas intresse och erfarenheter av ett digitalt alternativ fortsatte att utvärderas av Hörselverksamheten fram till sommaren 2020 med hjälp av ett frågeformulär. Resultat se bilaga 3

2.1.2 Framtidens vårdinformationsmiljö

Hörselverksamheten deltar i FVM arbetet och arbetar med vård-och arbetsprocesserna inför övergången till Millenium. Verksamheten har bidragit med en utvecklingsledare på 50% och två verksamhetsexperter som deltagit i SOKI arbetet på ca 50%.

Hörselverksamhetens Vårdprocess Vuxna har följts upp och reviderats under året.

Hörselverksamhetens vårdprocess barn har pågått under hela året och färdigställs under våren 2021.

Hörselverksamhetens vårdprocess Dövblindteam är klar och implementering har pågått under året i samverkan med Synverksamheten.

Hörselverksamhetens vårdprocess för Alternativ telefoni och Dövteam är klar.

Verksamheten har informerat om vårdprocesserna nationellt.

2.2 Produktion/konsumtion av hälso- och sjukvård

2.2.1 Produktion

Antal besök i Hörselverksamheten 2020: 109480. Verksamheten har tappat 17% av besöken jämfört med 2019 på grund av pandemin.

Hörselverksamheten låg fram tills i februari på att ta hand om fler besök till verksamheten fram tills Corona epidemins utbrott i slutet av mars. Effekten av sjunkande besök är tydligast i april och maj för att sedan återgå till ett mer normaliserat flöde från juni. Från augusti så hämtar sig produktionen nästan helt upp till samma nivåer av besök som 2019. I Göteborgs området

är återhämtningen större under hösten och verksamheten sätter besöksrekord där under oktober/november 2020.

De personer som avstått besök till verksamheten är främst personer i riskgrupper och det syns i tappet av 19658 besök av personer i åldersgruppen 65-79 år och personer över 80 år jämfört med föregående år. I dessa grupper är det också så att kvinnor har avstått besök i högre grad än män.

Det är främst servicebesöken som har den största minskningen under Corona perioden.

Antal påbörjade Hörselrehabiliteringar (UDOO1) 2020: 13101 st att jämföra med år 2019: antal 16421 st. Coroneffekten syns tydligt på ett minskande av påbörjad hörselrehabilitering som har en sjunkande utveckling från slutet av mars. Minskningen är större i FyrboDal och Skaraborg jämfört med områdena Göteborg och Södra Älvsborg. Påbörjad hörselrehabilitering vände upp igen i alla verksamhetsområden från augusti och för att sedan nästan återgå till 2019 års produktion. I området Göteborg Södra Bohuslän ökade produktionen över 2019 års nivåer under oktober/november 2020.

Hörselverksamhetens tapp på minst 3320 st Hörselrehabiliteringar är en framtida vårdskuld att hantera framöver.

Antalet väntande i verksamheten har sjunkit från februaris nivåer på 3200 väntande personer till nu 1743 personer i december. Det är 1269 mindre väntande än december 2019. En av orsakerna är att personer avvaktar vård och inte söker för hörselproblematik på Närhälsan under Corona-pandemin.

Antal väntande 90 dagar: Utfall i december 2020 100%. Verksamheten klarar Vårdgarantin.

Antal väntande 60 dagar: Utfall i december 2020 92,3%. Verksamheten uppnår målet på 80%.

Tillgängligheten har ökat i alla områden i verksamheten. Anledningarna är ett minskat inflöde på remisser samt att verksamheten har försökt att upprätthålla en tillgänglighet för de som har önskat sin rehabilitering. De patienter som valt att avstå sin rehabilitering då de tillhör riskgrupper har tillgängliggjort tider till andra som önskat komma. Detta har ökat tillgängligheten. Alla verksamhetens områden klarar vårdgarantin och förbättringar har skett vad gäller faktiskt väntande gällande 60 dagar. Alla geografiska områden ligger nu över 88%.

Verksamheten ser ingen minskning av påbörjad Hörselrehabilitering på Barnsidan i Göteborg. Resultatet ligger på förra årets höga nivåer 184 st. Se bilaga 2

Dövblindteamet har ett stabilt antal patienter och besök som är något högre än föregående år.

Dövteamet har en viss minskning av besök 575 st 2020 mot 647st 2019.

Statistiken redovisas i bilaga 1

Distansbesök: 0,8%.

Verksamheten mäter sedan april 2020 distansbesöken som ersätter ett besök.

3 Tillkommande rapportering

3.1 Sammanfattning av effekter av corona covid-19

3.1.1 Verksamhet

Verksamheten har gjort en snabb omställning till digitala besöksformer av olika slag.

Verksamheten har kontaktat alla riskgrupper via telefon för att ha en dialog om patienten vill komma eller om vissa delar kan lösas på distans.

Trycket av spontana besök till verksamheten har minskat som en effekt av Corona. Främst märks detta på hörhjälpmedelsmottagningarna vilket påverkat besöken.

Minskning av påbörjad hörselrehabilitering syns i hela verksamheten men mer uttalat i Södra Älvsborg, Fyrbodalen och Skaraborg.

Hörselverksamheten har fått hjälpa ÖNH-klinikerna i regionen med mer Audiogram diagnostik under hösten för att ÖNH-klinikerna skulle komma ifatt med sina patientflöden.

Hörselverksamheten har inte på grund av Coronaepidemin kunnat utföra IOI-HA enkäten som mäter effekten av hörapparatsanpassningen, under året. Anledningen är att patientantalet sjönk kraftigt under urvalsperioden mars / april.

Verksamheten har fått köpa in grindvakter på enheterna i Göteborg under hösten/vintern för att kunna bedriva verksamheten på ett säkert sätt vad gäller väntrumsmiljön.

Under hösten 2020 gick antalet besök åter upp till 2019 års nivåer i verksamheten.

3.1.2 Personal

Under året har cheferna haft en stor belastning i att hantera personalens oro samt en hel del omställningar i rutiner gällande skyddsmaterial, skyddskläder och riktlinjer om 70+ patienter. De ökade sjuktalen har också inneburit en hel del påverkan på produktionsplaneringen där cheferna fått planera om snabbt.

Åtgärder har gjorts för att förbättra receptionsmiljöer via glas och plexiglasskydd.

Hörselverksamheten har under perioden haft ökade sjuktal som under sommaren har gick ner till mer normala nivåer för att sedan återigen stiga under Coronaperiodens andra fas under hösten och vintern.

Personalen har under Coronaperioden fått kompetensutbildning då patienttrycket gått ner varför flertalet av personalen fått utbildning i "mitt vård möte".

I de områden som hade en vikande produktion under Coronaepidemin under maj/juni så lånade verksamheten ut medarbetare för att hjälpa Närhälsan i olika delar av Corona provtagningsprocessen.

Hörselverksamheten har även hjälpt ÖNH-kliniken på SÄS med medicinsk

sekreterarkompetens under Coronaperioden.

Under hösten / vintern har arbetsmöten, ledningsgrupp, upphandlingsmöten, yrkesträffar, samverkansmöten och APT har utförts på distans.

Trots konsekvenser av årets pandemi har hörselverksamheten tagit emot studenter i stort sett enligt plan. Även om det har varit ett mindre patientunderlag och visst bortfall på grund av sjukdom hos student och handledare, så har handledare och medarbetare hjälpts åt att lösa uppgiften.

3.1.3 Ekonomi

Hörselverksamhetens ekonomi visar på ett överskott främst i hjälpmedelsbudgeten. Anledningen är att de påbörjade hörselrehabiliteringarna har gått ner under Coronaperioden och att vissa patienter valt att få avvakta med sin rehabilitering. Minskningen av kostnader för hjälpmedel är 14% mot föregående år och avvikelser mot budget +6800 tkr.

De minskade patientbesöken har inneburit en minskning av patientintäkterna med ca 300 tkr jämfört med föregående år.

Personalkostnaderna har påverkats av pandemin. Tiden för vård av barn har ökat och inneburit en minskad kostnad med 1000 tkr. Sjuklön och karensavdrag har ökat och inneburit en minskad kostnad med 1100 tkr.

Pandemin har lett till att resekostnaderna har minskat kraftigt (ca 600 tkr) samt att kostnader för utbildningar och kurser har minskat med ca 600 tkr.

Verksamheten har fått köpa in grindvakter på enheterna i Göteborg under hösten/vintern för att kunna bedriva verksamheten på ett säkert sätt vad gäller väntrumsmiljön.

4 Mål och fokusområden

4.1 Hållbar, innovativ och kreativ region

4.1.1 Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Långsiktigt mål:

- Vi är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en god arbetsmiljö

Prioriterade aktiviteter:

- Genomföra förvaltningsgemensam handlingsplan för arbetsgivarvarumärket
- Genomföra karriärutvecklingsmodeller

Hörselverksamheten har deltagit i KUM arbetet och använder nivåbladen för psykologer. Arbetet pågår nu med Medicinska Sekreterare där verksamheten har en chefsrepresentant.

- Hälsofrämjande chef och medarbetarskap

Hörselverksamheten har under förra året fått utbildning i hälsofrämjande chef och medarbetarskap. Flera aktiviteter finns under årets aktivitetsplaner som cheferna har skapat på enhetsnivå utifrån medarbetarenkäten.

- Aktiviteter från medarbetarenkät

Aktivitetsplaner är upprättade och pågår under året.

Indikatorer:

- Ack Personalomsättning

Personalomsättningen för Hörselverksamheten är 5 %.

- Andel medarbetare som rekommenderar VGR som arbetsgivare
- Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron har under året fluktuerat. Under Coronaepidemin i april och maj hade verksamheten höga nivåer för att sedan nå ett utfall i augusti på 5,1%. Sjuktalet steg åter under hösten och i december är sjukfrånvaron 8,7%. Personalen i verksamheten följer riktlinjerna och är hemma vid sjukdomssymtom vilket kan ha lett till ett något högre sjuktal under året.

4.2 Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård

4.2.1 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Långsiktiga mål:

- Våra insatser ger effekt.
- Vi har en ekonomi i balans
- Vi erbjuder en säker och jämlik vård

Prioriterade aktiviteter:

- Behandlingens effekt i vårdplanen

Hörselverksamheten har inte möjlighet att mäta effekten av vårdplanen. Verksamheten har under 2020 infört KVA koder för att kunna mäta Avslutade/Utvärderade vårdplaner

- Förbättrad kapacitet- och produktionsplanering:

Hörselverksamheten arbetar med produktionsplaneringen via det administrativa systemet Audit-Base. Verksamheten har under 2019 ökat möjligheten till servicebesök i Göteborg samt i Södra Älvsborg vilket gjort att verksamheten har kunnat öka antalet besök till verksamheten. Denna effekt avstannade på grund av Coronapandemin som minskade spontanbesöken drastiskt.

- Stärka patientsäkerhetsarbetet:

Verksamheten ingår i Förvaltningens Patientsäkerhetsgrupp ledd av chefsläkaren.

Avvikelser med hög risknivå hanteras nu i Patientsäkerhetsgruppen för att öka lärandet.

- Utveckla kunskapsorganisationen:

Hörselverksamheten har tillsatt sakkunnig audionom och specialpedagog i förvaltningens kunskapsorganisation Yrkeskontakter har tillsatts för audionom, specialpedagog, logoped, kurator och psykolog.

- Standardiserade vårdprocesser inom ramen för FVM:

Hörselverksamheten är klara med Vårdprocesser för Vuxna, Dövblindprocessen, Dövteam och Alternativ Telefoni. Arbetet med Barnprocessen har pågått under 2020 och kommer bli helt klar våren 2021.

Verksamheten deltar med utvecklingsledare i FVM arbetet och har två behandlare med i SOKI arbetet (psykolog och audionom).

Indikatorer:

- Budget i balans
- Antal besök/vecka/årsarbetare
- Antal vårdskador

Hörselverksamheten samarbetar med Regionservice Inköp angående inköp av Hörapparater, Öroninsatser, Hörhjälpmedel samt Alternativ telefoni. För att följa leverantörsavtalen görs avvikelser och Hörselverksamheten har gjort 273st under året.

Hörselverksamheten har 4 rapporterade våldsskador och 17 st som kunnat inträffa.

- Andel avvikelser i MedControl som handläggs inom 3 månader

67 % av avvikelserna rapporteras inom 3 månader .

- Antal likvärdiga insatser - antal nya vårdprogram, vårdprocesser och
- implementerade RMR

Hörselverksamheten har regionala vårdprocesser för hela verksamheten. Arbetet med Barn pågår fram till våren 2021. Vårdprocessen är en del i att implementera RMR för medfödd hörselnedsättning -tidig diagnostik och

habilitering.

- Antal loggranskningar varav ej behöriga

Hörselverksamheten har utfört 517st loggranskningar under året och inte funnit någon obehörig läsning.

Indikator	Utfall 2020 ack Aug	Mål 2020	Utfall helår 2020
Budget i balans	överskott	0 eller överskott	
Antal besök/vecka/årsarbetare	13,1	18	13,2
Antal vårdskador	Inträffat:2,kunnat inträffa:11	Lägre	inträffat:4, kunnat inträffa 17
Andel avvikelser i MedControl som handläggs inom 3 månader	57%	75%	67%
Antal likvärdiga insatser - antal nya vårdprogram, vårdprocesser och implementerade RMR	Fortsatt arbete med RMR samt ett intensivt arbete kring vårdprocesser inför införandet av FVM	Implementerar RMR och arbetar med vårdprocesser inför införandet av FVM	Implementeringen av RMR (Hörsel Barn) är klar under året samt att alla vårdprocesser är klara . Hörselverksamhetens barn process är klar till våren 2021.

4.2.2 Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar

- ◆ Målet kommer delvis att uppnås/Målet är delvis uppnått

Hörselverksamheten har snabbutbildat merparten av all personal för att kunna ställa om till distansbesök. Utbildningarna har ordnats via E-hälsostrategiska enheten.

Användandet av Mitt Vårdmöte har ökat markant under året i verksamheten.

Hörselverksamheten rapporterar från april 2020 digitala möten till vårddatabasen Vega.

Hörselverksamheten har etablerat en plattform i SoB (stöd och behandlingsplattform) via ett forskningsprojekt för att se hur internetbaserad utökad hörselrehabilitering för hörapparatanvändare kan fungera kliniskt. E-hörsel som är benämningen i SoB kan nu användas i verksamheten.

Forskningen kring hörapparats justering på distans har under året pågått på flera platser i verksamheten.

Verksamhetens förinformation har digitaliserats via ett studentarbete på Audionomprogrammet i samarbete med förvaltningens kommunikationsavdelning. Filmen används kliniskt i hela verksamheten.

Scanning av öroninsatser har använts i Göteborg och Södra Bohuslän och under slutet av året köptes det in utrustning till alla områden i verksamheten.

Självincheckningssystemet är breddinfört i verksamheten.

SMS-påminnelse infördes i slutet av året i verksamheten.

4.2.2.1 Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet

Prioriterade aktiviteter:

- Identifiera och erbjud relevant stöd och behandling via 1177 Vårdguiden

Hörselverksamheten har utvecklat E-Hörsel i stöd och behandlingsplattformen. Den plan som fanns för vilka behandlingar som i Vårdprocessen kunde ges via 1177 Vårdguiden blev inte relevant då verksamheten behövde prova olika varianter för att patienterna skulle få vård via Mitt Vårdmöte. Alla yrkeskategorier inom verksamheten har olika exempel i Vårdprocessen där vård på distans används.

Från hösten erbjöd Hörselverksamhetens Dövteam "öppen mottagning " på distans för möte med teckenspråkig Kurator

- Utöka utbudet e-tjänster:

Hörselverksamheten har breddinfört självincheckningen.

SMS-påminnelse är införd i verksamheten sedan slutet av året.

- Organisation för att införa Millenium:

Verksamheten har medarbetare kopplade till förvaltningens E-Hälsoavdelning . Två medarbetare medverkar i SOKI-grupper.

Förvaltningen har haft utbildning av verksamhetens chefer samt en utbildningsplan för 2021

Indikatorer:

- Andel digitala besök

Verksamheten rapporterar från april 2020 digitala besök och når 0,8 % av besöken som digitala besök under 2020. Andelen har succesivt ökat från augusti fram tills december.

Indikator	Utfall 2020 ack Aug	Mål 2020	Utfall helår 2020
Andel digitala besök	0,5%	5,0%	0,8%

4.2.3 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka

4.2.3.1 Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling

Långsiktiga mål:

- Varje patient är medaktör

Prioriterade aktiviteter:

- Genomför insatser för koncentration av vård
- Insatser för nära vård
- Stärk det personcentrerade arbetssättet

Hörselverksamheten har implementerat det personcentrerade arbetssättet i

alla Vårdprocesser. Även barnrätts arbetet har genomförts i vårdprocesserna.

- Utveckla nöjdhetsmätning

Hörselverksamheten har ingått i den Nationella patientenkäten som utfördes under Q3 2020. Resultatet kommer att bli klart under januari 2021.

Indikatorer:

- Andel patienter som väntat högst 90 dagar på första behandling

Hörselverksamheten klarar 100 % av patienterna inom 90 dagar vid månadsskiftet i december. Det ackumulerade värdet över året är 98%

- Andel patienter som väntat högst 60 dagar

Hörselverksamheten klarar 92,3 % av patienterna inom 60 dagar vid månadsskiftet i december. Verksamheten har en bred tillgänglighet då alla områden ligger över 88 %. Det ackumulerade värdet under året är 77% . Orsaken är att tillgängligheten var sämre under våren då antalet väntande var uppe över 3200 personer.

- Andel patienter som upplever delaktighet.

Resultatet mäts i höstens patientenkät

Indikator	Utfall 2020 ack Aug	Mål 2020	Utfall helår 2020
Andel patienter som väntat högst 90 dagar på första besök	96%	100%	98%
Andel patienter som väntat högst 60 dagar	68%	80%	77%

5 Medarbetare

5.1 Chefsförutsättningar

Verksamhetsområdet uppfyller beslutet om normalt (10-35 direktunderställda medarbetare).

Under våren 2020 gjordes en omorganisation i Göteborg och Södra Bohuslän där en chef är chef för hela Barnprocessen.

Audionommottagningscheferna har fått tydligare uppdrag då de idag leder hela området mer samlat. En chef i Södra Älvsborg har tagit över ansvaret för uppföljning av hjälpmedel i hemmet för att hålla ihop ansvaret för Göteborg och Södra Älvsborg.

Cheferna i Göteborg har via sökta medel fått Chefsstöd via Hälsan och Arbetslivet då enheterna nu sitter samlade i Turionhuset.

5.2 Hälsa och arbetsmiljö

Långsiktigt mål:

- Vi är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en god arbetsmiljö

Prioriterade aktiviteter:

- Hälsöfrämjande ledar- och medarbetarskap

Det hälsofrämjande arbetet är ett förhållningssätt och under året har det genomförts olika aktiviteter och insatser. Det hälsofrämjande har handlat om att identifiera och stärka de stödjande och uppbyggande faktorerna i arbetslivet i syfte att öka hälsa och arbetsförmåga.

Verksamheten har under sista kvartalet implementerat förvaltningens rutiner om omtankessamtal vid sjukdom.

Hörselverksamheten tar kontinuerligt mot studenter i verksamheten. Främst är det audionomstudenter men även socionom studenter. Verksamheten har totalt haft 106 studenter under 279 veckor 2020. Se bilaga 4

- Aktiviteter från medarbetarenkät

Hörselverksamheten hade goda resultat i medarbetarenkäten. Lokala handlingsplaner är upprättade och man arbetar systematiskt med planerna. Fokus på hälsofrämjande ledarskap och medarbetarskap

Indikator	Utfall helår 2019	Mål 2020	Utfall helår 2020
Ack Personalomsättning	6%	Lägre	5%
Sjukfrånvaro	6,4%	6,0%	8,7%

5.3 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

- Antal nettoårsarbetare har minskat mellan åren och beror på att verksamheten har hållit vakanser i avvaktan på hur pandemin utvecklats. Nyttjande av intermittenta har varit lägre än föregående år.

Nettoårsarbetare	Föregående år	Innevarande år	Förändring antal	Förändring procent
H10 Hörselverksamhet	246,08	243,43	-2,65	-1,08%

- Mertid/övertid har minskat kraftigt jämfört med fg år och en tydlig nedgång har skett fr o m april för att sedan öka något under nov och dec. Minskningen finns på alla enheter och beror på att tillgänglighetsåtgärder inte varit aktuellt under året.

Timmar	Föregående år	Innevarande år	Förändring antal	Förändring procent
H10 Hörselverksamhet	2 529	1 095	-1 434	-57%

- Personalkostnadsutveckling: Personalkostnaderna har påverkats av pandemin. Tiden för vård av barn har ökat, sjuklön och karensavdrag har ökat och inneburit minskade kostnader. Under sommaren fanns en tendens att medarbetare tagit ut sparade semesterdagar som innebär en minskad kostnad och semesterlöneskuld. Det beteendet har varit tillfälligt och denna effekt på ekonomin finns inte åt något håll efter decembers bokslut.

6 Ekonomiska förutsättningar

6.1 Ekonomiskt resultat

Resultaträkning Hörselverksamheten

(tkr)	Budget helår	Utfall ack dec	Avvikelse mot budget
Intäkter	9 617	10 517	900
Personalkostnader	-143 689	-137 745	5 944
Hjälpmedel	-65 039	-58 231	6 808
Övriga kostnader	-36 717	-37 876	-1 159
Resultat	-235 828	-223 335	12 493

Verksamhetsområdet gör ett stort överskott 2020 som främst beror på kraftigt minskade hjälpmedelskostnader och att personalkostnaderna underskrider budget.

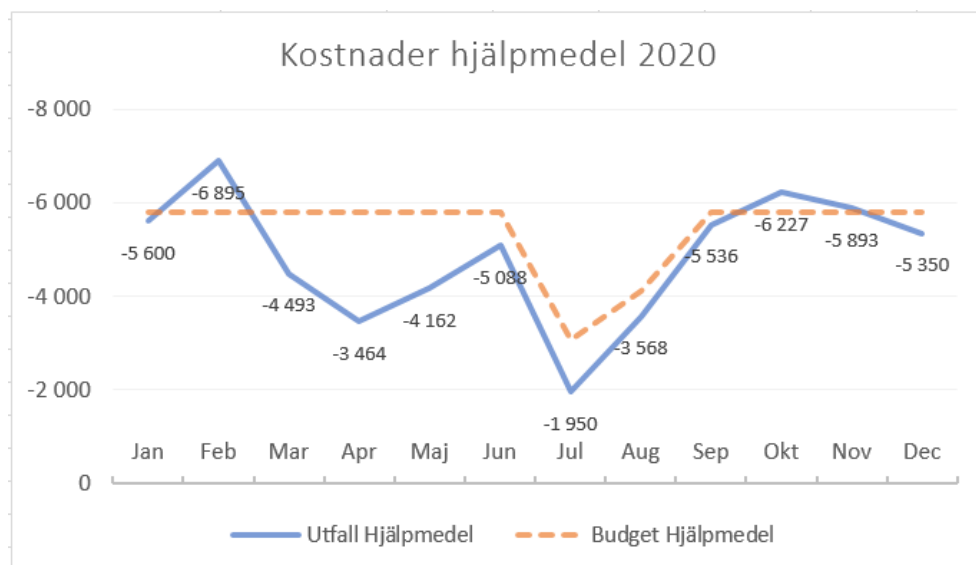
6.1.1 Intäktsutveckling

Verksamheten har ett tillkommande statsbidrag om 700 tkr utöver budget som delvis förklarar den positiva avvikelser. Även om patientintäkterna sjunkit i takt med att patientbesöken blivit färre blev effekten endast ca 300 tkr under budget. Under året påbörjades debitering av patientavgift för besök på hörhjälpmedelsmottagningarna.

Intäkterna har varit högre än budgeterat för de forskare och adjungerade kopplade till Göteborgs universitet som verksamheten har ett utbyte och samarbete med.

6.1.2 Kostnadsutveckling

Kostnader för hjälpmedel underskrider budget. Anledningen är att de påbörjade hörselrehabiliteringarna har gått ner under pandemin och att vissa patienter valt att få avvakta med sin rehabilitering. Minskningen av kostnader för hjälpmedel är 14% mot föregående år och avvikelse mot budget +6800 tkr. Nedgången var kraftig under perioden mars-augusti för att under hösten vara i nivå med budget, i linje med hur produktionen utvecklats.



Personalkostnaderna har påverkats av pandemin. Tiden för vård av barn har ökat och inneburit en minskad kostnad med 1000 tkr. Sjuklön och karensavdrag har ökat och inneburit en minskad kostnad med 1100 tkr. Verksamheten har väntat med ett antal rekryteringar i avvaktan på hur pandemin skulle utvecklas. Kostnader för övertid/mertid och timlön har minskat betydligt. Pandemin har lett till att resekostnaderna har mer än halverats samt att kostnader för utbildningar och kurser har minskat markant.

På minussidan finns ökade kostnader för IT-utrustning för digitalisering, distansarbete och vårdmöten. Lokalkostnaderna avviker negativt mot budget till följd av att avveckling av lokaler ihop med anpassningar av nya lokaler kostat mer än beräknat.