

# Delårsrapport augusti 2021

Syn- & tolkverksamhet



# Innehållsförteckning

<b>1 Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Viktigaste händelserna .....	4
<b>2 Verksamhet</b> .....	<b>8</b>
2.1 Mål från regionfullmäktiges budget.....	8
2.1.1 Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska .....	8
2.1.2 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras .....	8
2.1.3 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka .....	11
2.1.3.1 Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstasök och behandling .....	12
2.1.3.2 Invånarnas tillgång till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar .....	12
2.2 Strategi för omställning av hälso- och sjukvård.....	14
2.3 Framtidens vårdinformationsmiljö .....	17
2.4 Produktion .....	17
<b>3 Medarbetare</b> .....	<b>19</b>
3.1 Mål från regionfullmäktiges budget.....	19
3.1.1 Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling.....	19
3.2 Chefsförutsättningar .....	19
3.3 Hälsa och arbetsmiljö .....	19
3.4 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys.....	19
<b>4 Ekonomi</b> .....	<b>21</b>
4.1 Ekonomi och verksamhet i balans.....	21

# 1 Sammanfattning

## Verksamhet

### Synverksamheten

Patientbesök har nu återhämtat sig och ligger över 2020 års produktion. Alla Syncentraler har fler besök jämfört med 2020. Antal patientbesök 2021 är 7838 jämfört med 6251 föregående år. Vårdskulden har beräknats utifrån 2019 års statistik. Synverksamheten har under pandemin (2020 fram t.o.m. maj 2021) haft ett minskat inflöde av remisser/egenremisser (534st) och besök (3644st). Detta skulle innebära en ökning med ca 2–2,5 besök/behandlare/vecka, om man beräknar att inflödet skulle öka med 3644 besök under ett helår.

Synverksamheten klarar tillgänglighetsmålet för 60 dagar där utfallet blev 88,1% för månaden och ack utfall för 96% varav målet är 80%. Klarar även tillgänglighetsmålet för 90 dagar där utfallet är 100% både för månaden och ack. utfall för perioden.

På Synverksamheten var 3,4% digitala vårdmöten i augusti. Ack 4,1%.

Andel uteblivna besök ligger på en mycket låg nivå (2,7% i augusti) efter att Synverksamheten infört SMS-påminnelse samt TeleQ vilket underlättar av- och ombokning av tid. Ack utfall 4,5%.

Andel patienter som har en upprättad vårdplan: ack jan-aug 99%.

Klarar målet för täckningsgraden i SKRS: ack för jan-aug 90%.

### Tolkverksamheten

Beställda och utförda tolkuppdrag har minskat. Det minskade antalet tolkbeställningarna och digitaliseringen har ökat tillgängligheten. Nu ser vi en kraftig ökning av tolkbeställningar då fritidstolkuppdragen ökar. Man önskar också mer tolk på plats. Tolkverksamheten har definierat sin vårdskuld inom områdena Fritid, Samhällsservice, Utbildning, Oåterkalligt och Akut. Identifierade områden kommer att behöva utföras med tolk på plats vilket gör att andelen distanstolkningar kommer minska. Tolkverksamheten beräknar att vårdskulden genererar 20% mer beställda tolkuppdrag utöver ett normalt produktionsår referens 2019.

Tillgängligheten för Tolkjänst är 97,2% för augusti och ack utfall är 98,4 %.

Tillgänglighet augusti för Taltjänst är 98,8% och ack utfall är 98,2%.

Den snabba omställningen till distanstolkningar har ökat tillgängligheten under pandemin. I augusti var 28,5% av tolkuppdragen på distans jämfört med 12,1% föregående år. Ack för perioden 43,4%.

Andel uteblivna och sent avbokade tolkuppdrag ligger på 10,9% i augusti och ack utfall 13,4% men har en handlingsplan framtaget tillsammans med det regionala brukarrådet med aktiviteter och åtgärder för att minska antalet uteblivna och sent avbokade tolkuppdrag.

### Syn-och Tolkverksamheten

En stor omställning pågår av både Syn-och Tolkverksamhetens produktions-och kapacitetsplanering kopplat till vård-och arbetsprocess. Syftet för Synverksamheten är att säkerställa god vård samt ökad och jämn tillgänglighet inom hela Synverksamheten. På Tolkverksamheten är målet en optimal schemaläggning av tolkresurser i egen regi samt minska antal köpta tolktjänster.

Vi vill uppnå en ökad tillgänglighet till tolktjänst samt säkerställa att Habilitering & Hälsa utför minst 92% av beställda tolkuppdrag i enlighet med åtagande i vårdöverenskommelse (VÖK).

Syn-och Tolkverksamheten har samverkat med de regionala brukarråden samt lokala på Synverksamheten i en rad förbättringsarbeten. Tex handlingsplaner för nationella patientenkäten och tolkanvändarenkäten, PCA, vårdprocessen, sena återbud och uteblivna tolkuppdrag och digitaliseringen.

### **Personal**

I början på året låg vi på en högre sjukskrivningsnivå närmare 10% men kurvan har vänt neråt och i augusti låg utfallet på 5,3% då målvärdet är 6%. Ack utfall 6,8%.

Övriga personalkostnader till exempel för kurser/utbildning har uteblivit pga. pandemin. Prognos att avvikelsen inte växer i samma takt under hösten då sjukskrivna kommer åter i arbete och att tolkuppdrag i större omfattning kommer att ske med egen personal istället för med tolkföretag.

Resande både kollektivt och med leasingbilar har minskat kraftigt då fler tolkuppdrag sker på distans.

### **Ekonomi**

Även under 2021 har ekonomin påverkats av pandemin. Stora kostnadsposter som synhjälpmedel och köpta tolktjänster var förhållandevis låga under årets första månader men har sedan ökat i takt med att antal besök och tolkuppdrag ökat.

Verksamhetsområdet har ett överskott mot budget efter augusti med +6,5 mnkr och den stora positiva avvikelsen utgörs av personalkostnader. Både löner och personalrelaterade kostnader för exempelvis resor och utbildning visar överskott då mycket arbete fortsatt har skett på distans. Det har under året funnits vakanser i verksamheten som ännu inte fyllts, men prognosen är att antal medarbetare i tjänst ökar under hösten.

Helårsprognos är +4,8 mnkr mot budget.

## **1.1 Viktigaste händelserna**

De viktigaste händelserna under perioden är följande:

### **1. Produktions-och kapacitetsplanering kopplat till vård-och arbetsprocess**

En stor omställning pågår av både Syn-och Tolkverksamhetens produktions-och kapacitetsplanering kopplat till vård-och arbetsprocess.

#### **Synverksamheten**

Syftet är att säkerställa god vård samt ökad och jämn tillgänglighet inom hela Synverksamheten.

Som ett led i att säkerställa att målen rätt mängd behandling i rätt tid av rätt behandlare samt jämn arbetsfördelning regionalt uppfylls, har kompetensmatriser tagits fram utifrån behandlarnas professioner (synpedagog, optiker, IKT-personal och kurator). Dessa utgår ifrån målområdena och momenten i vårdprocess syn. För synpedagogerna har grund- och spetskompetens identifierats samt inom vilka områden som kompetensutveckling behöver ske. En utbildningsplan har skapats

utifrån ett av spetsområdena (orientering och förflyttning). Utbildningsplan för resterande kompetensutvecklingsområden är under framtagning. Matriserna ska uppdateras när personalens kompetens ökar, när anställda slutar och när nyanställda börjar.

Vårdskulden har beräknats utifrån 2019 års statistik. Synverksamheten har under pandemin (2020 fram t.o.m. maj 2021) haft ett minskat inflöde av remisser/egenremisser (534st) och besök (3644st). Detta skulle innebära en ökning med ca 2–2,5 besök/behandlare/vecka, om man beräknar att inflödet skulle öka med 3644 besök under ett helår.

Patientmånad har genomförts i maj och nästa patientmånad är inplanerad i september.

Regional revidering av vårdprocessens alla målområden har skett under våren och nationell revidering genomfördes i juni utifrån målområdena synfunktion och IKT, resterande målområden ska revideras nationellt i höst. Det nationella arbetet med vårdprocess barn har även genomförts och kommer att presenteras nationellt för alla Synverksamheten i Sverige i höst.

Resultatet av både den regionala och nationella revideringen av vårdprocessen kommer att presenteras i höst för personalen inom Synverksamheten i VGR.

Följande är resultatet utifrån revideringen:

Att PCA genomsyrar hela vårdprocessen

Att strategier som kan lösas med IKT-enheter ingår i aktuella målområden

Att momentet ”rådgivning” finns beskrivet i aktuella målområden

Att aktuella KVÅ-koder finns beskriva i varje målområde

Att aktuella standardiserade målformuleringar finns att tillgå, utifrån behoven som har framställts i grupperna. Att dessa ska användas när mål formuleras i vårdplanen och att delmål ska skrivas i journaltext.

Att VGR följer den nationella vårdprocessen där regionala rutiner, riktlinjer och arbetsmaterial ingår

Att uppdaterat arbetsmaterial, så som strategidokument, lathundar etc. finns att tillgå samt att en flik läggs till på Insidan med information som riktar sig till patient

Vid revideringen av vårdprocess Syn har arbetsgrupperna säkerställt att PCA genomsyrar vårdprocessen, alltifrån kartläggning, upprättande av vårdplan, identifiera hälsotillstånd, åtgärda hälsoproblem samt vid uppföljning. Det är ett ständigt pågående arbete inom verksamheten, för att säkerställa att det personcentrerade arbetssättet genomsyrar hela organisationen, både när det gäller vårdprocessen och relationen mellan kollegor, medarbetare och chefer.

### **Tolkverksamheten**

Målet är en optimal schemaläggning av tolkresurser i egen regi samt minska antal köpta tolktjänster. Vi vill uppnå en ökad tillgänglighet till tolktjänst samt säkerställa att Habilitering & Hälsa utför minst 92% av beställda tolkuppdrag i enlighet med åtagande i vårdöverenskommelse (VÖK). Aktiviteter som pågår är fördefinierade tidsblock, långtidssamordning, daglig styrning och översyn, veckouppföljning av resultat av jämn arbetsfördelning samt identifiera tolkuppdrag på distans.

Tolkverksamheten har definierat sin vårdskuld inom områdena Fritid, Samhällsservice, Utbildning, Oåterkalligt och Akut. Identifierade områden kommer att behöva utföras med tolk på plats vilket gör att andelen distanstolkningar kommer minska. Tolkverksamheten beräknar att vårdskulden genererar 20% mer beställda tolkuppdrag utöver ett normalt produktionsår referens 2019.

Revidering av Arbetsprocess Tolk övergripande samt avseende PCA och Barns rätt i samtliga processteg är sammanställd. (Från inkommen tolkbeställning till utförd tolktjänst). Arbetet med revideringen på insidan har avslutats och en presentation till medarbetarna har utförts på APT. En plan för utveckling och fördjupning håller på att tas fram.

En gemensam planeringsdag är inplanerad i höst med tema PCA. Dagen planeras av enhetschefer, verksamhetsutvecklare och förbättringsledare.

## **2. Digitalisering Syn-och Tolk**

Snabb omställning från fysiska besök/tolkuppdrag till distansbesök och distanstolkning via videomöten inom Syn-och Tolkverksamheten.

## **3. Handlingsplaner från nationella patientenkäten och tolkanvändarenkäten.**

Synverksamheten har arbetat fram 4 lokala handlingsplaner tillsammans med de lokala brukarråden.

I Göteborg har man valt följande områden att fokusera på:

- Öka patientens delaktighet i vårdplan och rehabiliteringen
- Fortsätta bemöta patienter med respekt, förståelse och engagemang
- Fortsätta att informera med en tydlighet och enkelhet
- Öka stödet att hantera strategier samt förskrivna hjälpmedel
- Öka det emotionella stödet

I Vänersborg har man valt att fokusera på följande områden:

- Var du delaktig i planeringen av din fortsatta vård?
- Bemötte personalen dig med respekt?
- Var personalen insatt i dina tidigare kontakter med vården?

I Borås har man valt att fokusera på följande områden:

- Patientinformation om diagnos samt kommande rehabilitering
- Patienten ska känna sig mer delaktig i rehabiliteringen och vid upprättande av vårdplan
- Snabbare återkoppling till patient
- Bibehålla god service, kvalitet och kompetens

I Skövde har man valt att fokusera på följande områden:

- Var besöket till nytta för dig?
- Skulle du rekommendera enheten till någon i din situation?
- Var du delaktig i planeringen av din fortsatta vård?
- Kom ni överens om nästa steg i din behandling?
- Fick du möjlighet att ställa de frågor du önskade?
- Bemötte personalen dig med respekt?
- Kände du förtroende för den personal du träffade?

Tolkverksamheten har arbetat fram en regional handlingsplan. Workshop med samtliga medarbetare inom Tolkverksamheten samt i samverkan med Regional

Brukarråd kring Nationell Tolkanvändarenkät där 4 områden har identifierats som är prioriterade att arbeta vidare med:

- Tycker du att samarbetet med tolken fungerade väl?
- Bemötte tolken dig med respekt?
- Tog Tolkcentralen hänsyn till dina behov angående hur tolkuppdraget skulle utföras?
- Tycker du att tolken hade den kompetens som krävdes för uppdraget?

En prioriterad handlingsplan är framtagen med aktiviteter som kommer att presenteras på APT i september där HURET för samtliga aktiviteter tas fram tillsammans med medarbetarna. Detta kommer att ske på samtliga APT i verksamheten då handlingsplanen är regional för Tolk.

#### **4. Verksamhetsövergripande IT-team Syn**

Målet är att patienterna ska ha samma tillgänglighet och lika korta väntetider till IT-teamets tjänster oavsett Syncentralers tillhörighet.

Vi kan inte upprätthålla samma nivå på spetskompetens inom IT på samtliga Synverksamheter varför det behövs en centralisering. Teamet planerar att starta i höst.

#### **5. Process för uppföljning och analys**

Syn-och Tolkverksamheten har arbetat fram en process för uppföljning och analys. Analysgruppen har kvalitetssäkrat produktionsmått och indikatorerna samt tagit fram förslag på nya indikatorer och mål för bättre och tydligare styrning och uppföljning utifrån VEP-ansvar.

Utfall: Varje månad finns utfall på ett flertal indikatorer, t ex besöksstatistik, sjukfrånvaro, budgetavvikelse. Indikatorer från verksamhetsplanen som ska ge en signal om vi utvecklas åt rätt håll.

Enhet: Vid sidan av indikatorer finns även ett antal aktiviteter som det är bestämt att vi ska jobba med som ska leda oss i riktningen mot våra uppsatta mål.

Indikatorer och aktiviteter följs upp i takt med att vi har utfall eller att det finns något att rapportera och den startar på enhetsnivån.

Analysgrupp: På verksamhetsnivå kan man sedan se mönster, tendenser och jämföra enheter. Grupperingen är sammansatt med personer med kompetenser som representerar olika perspektiv i verksamheten: Verksamhetschef, ekonomicontroller, HR specialist, verksamhetsutvecklare och samordnare.

Beslutsunderlag: Analysgruppen är ett forum för analys och att bereda förslag till beslut eller identifiera vad man behöver veta mer om för att verkligen hitta grundorsaker till ev avvikelser.

Beslut: Analysgrupp sammanfattar och drar slutsatser som tas med till arbetsmöte med enhetscheferna. Gruppen bereder förslag till beslut som fattas gemensamt i ledningsgruppen.

## 2 Verksamhet

### 2.1 Mål från regionfullmäktiges budget

#### 2.1.1 Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska

Allt arbete inom Västra Götalandsregionens samtliga verksamheter ska vara hälsofrämjande och bidra till en hållbar utveckling, där hushållning med resurser och kretsloppsanpassning är vägledande. Vi åtar oss att följa lagar och andra krav. Genom ständiga förbättringar förebygger och minskar vi den negativa miljöpåverkan som beror på vår verksamhet. Vi ska vara föregångare i miljöarbetet, vilket ska bedrivas systematiskt och strukturerat.

VGR:s miljömålsområden

I dokumentet Miljömål 2030 finns tre övergripande miljömål angivna. Målen är följande:

- Resurseffektivt och giftfritt
  - Miljömål 2030: Våra produkt och materialflöden är resurseffektiva och giftfria.
- Låg klimatpåverkan
  - Miljömål 2030: Våra direkta växthusgasutsläpp har minskat med 85% och de indirekta växthusgasutsläppen har minskat med 50%.
- Ekosystem och främjad biologisk mångfald
  - Miljömål 2030: Vi utnyttjar ekosystemtjänster hållbart och främjar den biologiska mångfalden.

Syn- och Tolkverksamheten har som mål att minska resandet med privat bil i tjänsten och det finns ett regionövergripande uppdrag om hållbart resande. Våra bilpooler i regionen kan bidra till detta genom att bilarna i poolen inte drivs på fossila bränslen och kan ersätta privata bilar vid resor i tjänsten. Bilarna drivs på el eller gas, vilket leder till ett mer hållbart resande och bättre möjligheter att leva upp till våra miljömål.

Vi köper in via Marknadsplatsen och alla synhjälpmedel är upphandlade. Detta säkerställer att miljöaspekten beaktas i upphandlingarna.

#### 2.1.2 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Eget kortsiktigt mål/fokusområde:

- Arbetsmetoder som ger god effekt för patienten
- Hög kvalitet och säkerhet

Indikator	Utfall 2019 ack Aug	Utfall 2020 ack Aug	Utfall 2021 ack Aug	Mål 2021
Antal vårdskador	Inträffat: Ost, kunnat inträffa 36 st	Inträffat: Ost, kunnat inträffa 19st	Inträffat: Ost, kunnat inträffa 31st	Lägre
Andel avvikelser i MedControl som handläggs inom 3 månader	Syn 61%	Syn 60%	Syn 90%	75%



Långsiktiga mål: att våra insatser ger effekt och att vi erbjuder en säker och jämlik vård

Indikatorer:

Antal besök/vecka/årsarbetare: Utfall för augusti 10,1. Målvärde 10.

Antal tolkuppdrag/vecka/ "tolkande" årsarbetare: Utfall för augusti 5,9. Målvärde 6,5.

En stor omställning pågår av både Syn-och Tolkverksamhetens produktions-och kapacitetsplanering kopplat till vård-och arbetsprocesser.

Prioriterade aktiviteter:

Stärka patientsäkerhetsarbetet:

Regionutvecklare från enhet Patientsäkerhet på Koncernkontoret har medverkat på Habilitering & Hälsas chefsdag för att utbilda i patientsäkerhet och patientsäkerhetskultur.

På verksamhetsområdenas ledningsgrupper har avvikelsesamordnare presenterat statistik gällande avvikelser och informerat om vikten av att rapportera avvikelser, för att stärka patientsäkerheten och identifiera förbättringsområden.

Synverksamheten loggranskar samt kontrollera följsamhet till vårdprocess.

Antal loggranskningar varav ej behöriga: 160 antal loggranskningar varav 0 obehöriga.

Antal vårdskador: Inga rapporterade vårdskador tom augusti.

Utveckla kunskapsorganisationen:

Synverksamheten har rekryterat en sakkunnig synpedagog och en sakkunnig optiker samt en yrkeskontakt för kurator. Sakkunnig synpedagog arbetar med att ta fram en regionövergripande kompetensmatris.

Tolkverksamheten har rekryterat en yrkeskontakt för tolkar som fått i uppdrag att ta fram ett förslag på kompetensmatris för Tolkverksamhetens tolkar.

Verksamhetsutvecklarna för Syn-och Tolk deltar i förvaltningen KU-grupp.

Standardiserade vårdprocesser inom ramen för FVM

Både Syn-och Tolkverksamheten har tydliga vård-och arbetsprocesser och delar i FVM arbetet. En verksamhetsutvecklare är utlånad 100% till projektet samt två medarbetare deltar i SOKI-arbetet. En medarbetare deltar i projektet gällande att testa tillgängligheten med våra synhjälpmedel och anpassningar.

Antal likvärdiga insatser - antal nya vårdprogram, vårdprocesser och implementerade RMR: RMR CVI är klart.

Behandlingens effekt i vårdplanen

Synverksamhetens nationella kvalitetsregister SKRS är väl implementerat på alla fyra syncentralerna i VGR. Det har varit en framgång med en samordnare för hela Synverksamheten samt kontaktperson på varje enhet.

De har i uppdrag att säkerställa att registrering görs på samtliga patienter som inte aktivt tackar nej, att registrering görs på rätt sätt och att alla aktiviteter skattas.

Statistiken från SKRS har använts i det stora förbättringsarbetet som är igång för hela Synverksamheten i VGR, med syfte "Att kunna säkerställa god vård samt ökad och jämn tillgänglighet inom hela Synverksamheten" och målen "Rätt patient ska få rätt mängd behandling i rätt tid av rätt behandlare" och "Att säkerställa jämn arbetsfördelning regionalt"

VGR och region Halland ingår sedan ett par år tillbaka i pilotprojektet ”Mäta effekter” på uppdrag av SKRS styrgrupp. Målet är ett validerat bedömningsinstrument och att implementering ska ske i hela landet. Bedömningsmallen är framtagen av medarbetarna på Synverksamheten i VGR och används av alla behandlare i Halland och VGR. En medicine doktor i vårdvetenskap har gjort fokusintervjuer med all behandlande personal och en rapport är klar. Utifrån rapporten kommer justeringar göras och därefter påbörjas arbetet med implementeringen nationellt.

### **Synverksamheten**

Syftet är att säkerställa god vård samt ökad och jämn tillgänglighet inom hela Synverksamheten.

Som ett led i att säkerställa att målen rätt mängd behandling i rätt tid av rätt behandlare samt jämn arbetsfördelning regionalt uppfylls, har kompetensmatriser tagits fram utifrån behandlarnas professioner (synpedagog, optiker, IKT-personal och kurator). Dessa utgår ifrån målområdena och momenten i vårdprocess syn. För synpedagogerna har grund- och spetskompetens identifierats samt inom vilka områden som kompetensutveckling behöver ske. En utbildningsplan har skapats utifrån ett av spetsområdena (orientering och förflyttning). Utbildningsplan för resterande kompetensutvecklingsområden är under framtagning. Matriserna ska uppdateras när personalens kompetens ökar, när anställda slutar och när nyanställda börjar.

Vårdskulden har beräknats utifrån 2019 års statistik. Synverksamheten har under pandemin (2020 fram t.o.m. maj 2021) haft ett minskat inflöde av remisser/egenremisser (534st) och besök (3644st). Detta skulle innebära en ökning med ca 2–2,5 besök/behandlare/vecka, om man beräknar att inflödet skulle öka med 3644 besök under ett helår.

Patientmånad har genomförts i maj och nästa patientmånad är inplanerad i september.

Regional revidering av vårdprocessens alla målområden har skett under våren och nationell revidering genomfördes i juni utifrån målområdena synfunktion och IKT, resterande målområden ska revideras nationellt i höst. Det nationella arbetet med Vårdprocess barn har även genomförts och kommer att presenteras nationellt för alla Synverksamheten i Sverige i höst.

Resultatet av både den regionala och nationella revideringen av vårdprocessen kommer att presenteras i höst för personalen inom Synverksamheten i VGR.

Följande är resultatet utifrån revideringen:

Att PCA genomsyrar hela vårdprocessen

Att strategier som kan lösas med IKT-enheter ingår i aktuella målområden

Att momentet ”rådgivning” finns beskrivet i aktuella målområden

Att aktuella KVÅ-koder finns beskriva i varje målområde

Att aktuella standardiserade målformuleringar finns att tillgå, utifrån behoven som har framställts i grupperna. Att dessa ska användas när mål formuleras i vårdplanen och att delmål ska skriva i journaltext.

Att VGR följer den nationella vårdprocessen där regionala rutiner, riktlinjer och arbetsmaterial ingår

Att uppdaterat arbetsmaterial, så som strategidokument, lathundar etc. finns att tillgå samt att en flik läggs till på Insidan med information som riktar sig till

patient

Vid revideringen av vårdprocess Syn har arbetsgrupperna säkerställt att PCA genomsyrar vårdprocessen, alltifrån kartläggning, upprättande av vårdplan, identifiera hälsotillstånd, åtgärda hälsoproblem samt vid uppföljning. Det är ett ständigt pågående arbete inom verksamheten, för att säkerställa att det personcentrerade arbetssättet genomsyrar hela organisationen, både när det gäller vårdprocessen och relationen mellan kollegor, medarbetare och chefer.

### **Tolkverksamheten**

Målet är en optimal schemaläggning av tolkresurser i egen regi samt minska antal köpta tolktjänster. Vi vill uppnå en ökad tillgänglighet till tolktjänst samt säkerställa att Habilitering & Hälsa utför minst 92% av beställda tolkuppdrag i enlighet med åtagande i vårdöverenskommelse (VÖK). Aktiviteter som pågår är fördefinierade tidsblock, långtidssamordning, daglig styrning och översyn, veckouppföljning av resultat av jämn arbetsfördelning samt identifiera tolkuppdrag på distans.

Tolkverksamheten har definierat sin vårdskuld inom områdena Fritid, Samhällsservice, Utbildning, Oåterkalligt och Akut. Identifierade områden kommer att behöva utföras med tolk på plats vilket gör att andelen distanstolkningar kommer minska. Tolkverksamheten beräknar att vårdskulden genererar 20% mer beställda tolkuppdrag utöver ett normalt produktionsår referens 2019.

Revidering av Arbetsprocess Tolk övergripande samt avseende PCA och Barns rätt i samtliga processteg är sammanställd. (Från inkommen tolkbeställning till utförd tolktjänst). Arbetet med revideringen på insidan har avslutats och en presentation till medarbetarna har utförts på APT. En plan för utveckling och fördjupning håller på att tas fram.

En gemensam planeringsdag är inplanerad i höst med tema PCA. Dagen planeras av enhetschefer, verksamhetsutvecklare och förbättringsledare.

### **2.1.3 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka**

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Syn-och Tolkverksamheten når upp till tillgänglighetsmålen enligt VÖK.

En stor omställning pågår av både Syn-och Tolks produktions-och kapacitetsplanering kopplat till vård-och arbetsprocesser.

Syftet för Synverksamheten är att säkerställa god vård samt ökad och jämn tillgänglighet inom hela Synverksamheten. Målet är att rätt patient ska få rätt mängd behandling i rätt tid av rätt behandlare samt att säkerställa en jämn arbetsfördelning regionalt.

På Tolkverksamheten är målet en optimal schemaläggning av tolkresurser i egen regi samt minska antal köpta tolktjänster. Vi vill uppnå en ökad tillgänglighet till tolktjänst samt säkerställa att Habilitering & Hälsa utför minst 92% av beställda uppdrag i enlighet med åtagande i vårdöverenskommelse (VÖK). Aktiviteter som pågår är fördefinierade tidsblock, långtidssamordning och daglig styrning och översyn, veckouppföljning av resultat av jämn arbetsfördelning, identifiera tolkuppdrag på distans samt ev. minska beredskapstolkning på distans från två till en.

## Digitalisering Syn-och Tolkverksamheten

Snabb omställning från fysiska besök/tolkuppdrag till distansbesök och distanstolkning via videomöten inom Syn-och Tolkverksamheten, har ökat tillgängligheten. Det finns även en plan för vilka typer av besök och tolkuppdrag som ska erbjudas på distans även efter pandemin.

### 2.1.3.1 Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Indikator	Utfall 2019 ack Aug	Utfall 2020 ack Aug	Utfall 2021 ack Aug	Mål 2021
Andel patienter som väntat högst 90 dagar på första besök	Synverksamheten 99,5%	Synverksamheten 97%	Synverksamheten 100%	100%
Andel patienter som väntat högst 60 dagar	Syn 87,6%	Syn 86%	Syn 96%	80%
Andel utförda tolkuppdrag	91,60%	98,30%	98,4%	92%

Patientbesök har nu återhämtat sig och slår föregående års produktion. Alla Syncentraler har fler besök jfr med 2020.

Synverksamheten klarar tillgänglighetsmålet för 60 dagar och tillgänglighetsmålet för 90 dagar.

Beställda och utförda tolkuppdrag har minskat. Det minskade antalet tolkbeställningarna och digitaliseringen har ökat tillgängligheten. Nu när samhället öppnar upp ser vi en kraftig ökning av tolkbeställningar då fritidstolkuppdragen ökar. Man önskar också mer tolk på plats.

### 2.1.3.2 Invånarnas tillgång till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

#### Synverksamheten

Under året har vi fortsatt att arbeta med och utveckla digitala vårdbesök och vi har arbetat i tre parallella spår.

- Det första spåret handlar om att identifiera vilka besök som kan erbjudas på distans även efter pandemin. Både medarbetare och brukarorganisationen har fått lämna sina synpunkter. Nu erbjuder vi fyra typer av besök på distans i första hand; upprättande av intyg, första besök med föräldrar, stödsamtal och uppföljning.
- Det andra spåret handlar om för att kunna erbjuda digitala besök behöver vi säkerställa att personer med synnedsättning kan använda systemet Visiba Care är plattformen som VGR använder för att genomföra sina digitala besök. Vi har varit delaktiga i utvecklingen av anpassningarna i systemet så det blivit mer tillgängligt. Förutom att agera bollplank har vi även drivit igenom själva arbetet med synanpassningar genom att hjälpa leverantörerna att få till de nödvändiga förändringarna i Visiba Care för att kunna genomföra digitala besök.
- Det tredje spåret handlar om utbildning för våra patienter. Arbetet pågår där en arbetsgrupp som planerar ett utbildningsupplägg och tar fram

utbildningsmaterial till patienterna i ”Mitt vårdmöte”. Arbetsgruppen arbetar också för att Synverksamheten ska kunna erbjuda digital förinformation i grupp, via ”Mitt vårdmöte”.

Distansbesök efter pandemin:

Vi inriktar oss på att fortsatt erbjuda distansbesök efter pandemin på beslutade besökstyper.

Verksamhetsövergripande IT-team för Synverksamheten bildas. Målet är att patienterna ska ha samma tillgänglighet och lika korta väntetider till IT-teamets tjänster oavsett Syncentrals tillhörighet. Vi kan inte upprätthålla samma nivå på spetskompetens inom IT på samtliga Synverksamheter varför det behövs en centralisering. Teamet planerar att starta i höst.

### **Tolkverksamheten**

Digitaliseringen inom Tolk har gått framåt och det som varit framgångsfaktorer i detta arbete är att det inom tolkverksamheten har lagt stor vikt vid att utbilda medarbetare för att höja datorvanan och se till att alla kan utföra tolkning i de plattformar som finns. Teknikgruppen har ansvarat för denna utbildning till alla medarbetare.

Teknikgruppen, som består av en representant från varje enhet, tekniker och en chef som projektledare, har varit navet i arbetet kring utveckling av distanstolkning. Alla ärenden både interna och externa har gått via denna grupp. Alla ärenden har tagits emot i en funktionsbrevlåda för att kunna följa upp dessa. Teknikgruppen har tagit kontakt med flera olika tolkställen och tolkanvändare för att säkerställa att tolkuppdragen ska kunna genomföras på ett säkert sätt. Detta arbetssätt är också en av framgångsfaktorerna till det uppnådda resultatet.

Resultatet av arbetet är att medarbetarna känner sig mer trygga i hanteringen av de olika plattformarna och att tolkanvändare vet hur distanstolkning går till.

I januari började tolkverksamheten att använda sig av regionens plattform för distanstolkning Mitt vårdmöte när tolkverksamheten bedömde att uppdrag ska ske på distans. Mitt vårdmöte är en informationssäkrad plattform som används av hela regionen. Upplevelsen av att använda denna plattform har varit mycket god både från medarbetare och tolkanvändare.

Ett samarbete med representant från brukarrådet har gjorts för att se vilka möjligheter och hinder som finns i Mitt vårdmöte. För användare som önskar se både tolk, behandlare i platta eller mobil så är detta inte färdigutvecklat. Innan detta är utvecklat kan vi inte utföra trepartssamtal där vården initierar besök på distans. Om tolkanvändaren har en dator kan de utan problem få upp flera bilder i mötet och då kan vi utföra trepartssamtal som vården initierar.

Samarbete har skett inom Habilitering och Hälsa där hörselverksamheten och tolkverksamheten har haft ett samarbete för att kunna utföra tolkning på distans.

Samarbete har skett på nationell nivå med de regioner som använder sig av Mitt vårdmöte för att utbyta erfarenheter. Här kan vi se att Tolkverksamheten i Västra Götaland ligger långt framme i hur vi kan erbjuda distanstolkning i denna plattform.

Vi fortsätter att utveckla skrivtolkning på distans i Mitt vårdmöte det har fungerat bra men vi har haft vissa problem med att dela skärm som vi nu behöver utveckla.

Vid beredskapstolkning på distans använder Tolkverksamheten sedan mars Mitt vårdmöte.

Distanstolkning efter pandemin:

En workshop har hållits med medarbetare och brukarråd angående vilka uppdrag som kan utföras på distans även efter pandemin.

Resultatet av workshopen blev enligt nedan:

Vi inriktar oss på att fortsatt erbjuda distanstolkning till alla som beställer tolk och ökar dialogen med tolkanvändaren utifrån PCA. Om tolkanvändaren inte vill ha tolken på distans så erbjuder vi tolk fysiskt på plats. Om det inte finns tillgängliga resurser i det geografiska området så erbjuds distanstolkning. Alla uppdrag som vi blir inbjudna till på distans ska utföras på distans. Undantag från detta är eventuellt uppdrag med flera deltagare där endast tolken är med på distans. Beredskapstolkning sker i huvudsak på distans. Här tas även hänsyn till PCA.

Indikator	Utfall 2019 ack Aug	Utfall 2020 ack Aug	Utfall 2021 ack Aug	Mål 2021
Andel digitala vårdmöten	ej mätt	Totalt 1,4%	4,1 %	5,0%
Andel digitala tolkupdrag	ej mätt	7,6%	43,4%	5,0%

## 2.2 Strategi för omställning av hälso- och sjukvård

### Utveckla och stärka den nära vården

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, surfplattor, service och support och informationsfilmer för patienter och anhöriga. Vi utbildar våra patienter i Visiba Care så vi kan ha videomöten samt att patienterna kan ha videomöten med andra vårdgivare.

Tolkverksamheten har under året arbetat med en film om Tolkverksamhetens uppdrag och tolkanvändaren väg från beställning till utfört uppdrag. Vi har även tagit fram manualer och information till tolkanvändare/tolkbeställare gällande distanstolkning.

Ökad trygghet och tillgänglighet

Syn- och Tolkverksamheten har tydliga vård-och arbetsprocesser som revideras årligen. Fokus under året är att implementera med det personcentrerade arbetssättet.

Den snabba omställningen till distansbesök och distanstolkningar har ökat tillgängligheten under pandemin.

Både Syn- och Tolkverksamheten arbetar med att ytterligare utveckla produktions-och kapacitetsplaneringen för ökad tillgänglighet och kvalitet.

Vård på bästa effektiva insatsnivå

Handlingsplaner har upprättats efter resultaten från den nationella patientenkäten och tolkanvändarenkäten. Både Syn-och Tolkverksamheten har samverkat med brukarråden i framtagandet av handlingsplanerna.

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.

### **Koncentrera vård för bättre kvalitet och tillgänglighet**

Verksamhetsövergripande IT-team Syn

Målet är att patienterna ska ha samma tillgänglighet och lika korta väntetider till IT-teamets tjänster oavsett Syncentrals tillhörighet.

Vi kan inte upprätthålla samma nivå på spetskompetens inom IT på samtliga Synverksamheter varför det behövs en centralisering. Teamet planerar att starta i höst.

### **Fortsatt utveckling av digitala vårdformer**

#### **Synverksamheten**

Under året har vi fortsatt att arbeta med och utveckla digitala vårdbesök och vi har arbetat i tre parallella spår.

- Det första spåret handlar om att identifiera vilka besök som kan erbjudas på distans även efter pandemin. Både medarbetare och brukarorganisationen har fått lämna sina synpunkter. Nu erbjuder vi fyra typer av besök på distans i första hand; upprättande av intyg, första besök med föräldrar, stödsamtal och uppföljning.
- Det andra spåret handlar om för att kunna erbjuda digitala besök behöver vi säkerställa att personer med synnedsättning kan använda systemet Visiba Care är plattformen som VGR använder för att genomföra sina digitala besök. Vi har varit delaktiga i utvecklingen av anpassningarna i systemet så det blivit mer tillgängligt. Förutom att agera bollplank har vi även drivit igenom själva arbetet med synanpassningar genom att hjälpa leverantörerna att få till de nödvändiga förändringarna i Visiba Care för att kunna genomföra digitala besök.
- Det tredje spåret handlar om utbildning för våra patienter. Arbeta pågår där en arbetsgrupp som planerar ett utbildningsupplägg och tar fram utbildningsmaterial till patienterna i "Mitt vårdmöte". Arbetsgruppen arbetar också för att Synverksamheten ska kunna erbjuda digital förinformatiön i grupp, via "Mitt vårdmöte".

Distansbesök efter pandemin:

Vi inriktar oss på att fortsatt erbjuda distansbesök efter pandemin på beslutade besökstyper.

Verksamhetsövergripande IT-team för Synverksamheten bildas. Målet är att patienterna ska ha samma tillgänglighet och lika korta väntetider till IT-teamets tjänster oavsett Syncentrals tillhörighet. Vi kan inte upprätthålla samma nivå på spetskompetens inom IT på samtliga Synverksamheter varför det behövs en centralisering. Teamet planerar att starta i höst.

#### **Tolkverksamheten**

Digitaliseringen inom Tolk har gått framåt och det som varit framgångsfaktorer i detta arbete är att det inom tolkverksamheten har lagt stor vikt vid att utbilda medarbetare för att höja datorvanan och se till att alla kan utföra tolkning i de plattformar som finns. Teknikgruppen har ansvarat för denna utbildning till alla medarbetare.

Teknikgruppen, som består av en representant från varje enhet, tekniker och en

chef som projektledare, har varit navet i arbetet kring utveckling av distanstolkning. Alla ärenden både interna och externa har gått via denna grupp. Alla ärenden har tagits emot i en funktionsbrevlåda för att kunna följa upp dessa. Teknikgruppen har tagit kontakt med flera olika tolkställen och tolkanvändare för att säkerställa att tolkuppdragen ska kunna genomföras på ett säkert sätt. Detta arbetssätt är också en av framgångsfaktorerna till det uppnådda resultatet.

Resultatet av arbetet är att medarbetarna känner sig mer trygga i hanteringen av de olika plattformarna och att tolkanvändare vet hur distanstolkning går till.

I januari började tolkverksamheten att använda sig av regionens plattform för distanstolkning Mitt vårdmöte när tolkverksamheten bedömde att uppdrag ska ske på distans. Mitt vårdmöte är en informationssäkrad plattform som används av hela regionen. Upplevelsen av att använda denna plattform har varit mycket god både från medarbetare och tolkanvändare.

Ett samarbete med representant från brukarrådet har gjorts för att se vilka möjligheter och hinder som finns i Mitt vårdmöte. För användare som önskar se både tolk, behandlare i platta eller mobil så är detta inte färdigutvecklat. Innan detta är utvecklat kan vi inte utföra trepartssamtal där vården initierar besök på distans. Om tolkanvändaren har en dator kan de utan problem få upp flera bilder i mötet och då kan vi utföra trepartssamtal som vården initierar.

Samarbete har skett inom Habilitering och Hälsa där hörselverksamheten och tolkverksamheten har haft ett samarbete för att kunna utföra tolkning på distans.

Samarbete har skett på nationell nivå med de regioner som använder sig av Mitt vårdmöte för att utbyta erfarenheter. Här kan vi se att Tolkverksamheten i Västra Götaland ligger långt framme i hur vi kan erbjuda distanstolkning i denna plattform.

Vi fortsätter att utveckla skrivtolkning på distans i Mitt vårdmöte det har fungerat bra men vi har haft vissa problem med att dela skärm som vi nu behöver utveckla.

Vid beredskapstolkning på distans använder Tolkverksamheten sedan mars Mitt vårdmöte.

Distanstolkning efter pandemin:

En workshop har hållits med medarbetare och brukarråd angående vilka uppdrag som kan utföras på distans även efter pandemin.

Resultatet av workshopen blev enligt nedan:

Vi inriktar oss på att fortsatt erbjuda distanstolkning till alla som beställer tolk och ökar dialogen med tolkanvändaren utifrån PCA. Om tolkanvändaren inte vill ha tolken på distans så erbjuder vi tolk fysiskt på plats. Om det inte finns tillgängliga resurser i det geografiska området så erbjuds distanstolkning. Alla uppdrag som vi blir inbjudna till på distans ska utföras på distans. Undantag från detta är eventuellt uppdrag med flera deltagare där endast tolken är med på distans. Beredskapstolkning sker i huvudsak på distans. Här tas även hänsyn till PCA.

### **Fokusera på kvalitetsdriven verksamhetsutveckling**

Inom Syn & Tolkverksamheten har verksamhetschef, enhetschefer, verksamhetsutvecklare och samtliga medarbetare har genomgått utbildning i kvalitetsdriven verksamhetsutveckling.

Syftet med utbildningen är att ge grundläggande kunskaper, verktyg och inspiration för att kunna arbeta med förbättringar i den egna verksamheten samt



att skapa förståelse för varför förbättringsarbete genomförs och hur det går till. På så vis ska medarbetarnas delaktighet i förändringsarbeten öka.

Målet med kvalitetsdriven verksamhetsutveckling är att få en högre patient- och tolkanvändarupplevd och medicinsk kvalitet genom ett bättre stöd till hälso- och sjukvården.

Verksamheterna använder sig av förbättringsmodellen PDSA i arbetet med vård- och arbetsprocess och produktions- och kapacitetsplaneringen.

## 2.3 Framtidens vårdinformationsmiljö

Syn-och Tolkverksamheten deltar i FVM arbetet och arbetar med vård-och arbetsprocess inför övergången till Millenium. Vi bidrar med utvecklingsledare på 100% och två verksamhetsexperter som deltar i SOKI grupperna på 40–50%. En medarbetare deltar i arbetet med att testa tillgängligheten med olika synhjälpmedel och anpassningar i Millenium.

### Synverksamheten

Plan är lagd och uppföljning, revidering och utveckling av vårdprocessen sker årligen och enhetschefer sköter det tillsammans med verksamhetsutvecklare och ansvariga professioner inom varje område. Chefer gör i samband med loggranskning även kontroll av följsamhet till vårdprocessen för att i den säkerställa att processens alla delar finns med. Verksamhetsutvecklare tar fram underlag för analys, uppföljning och resultat.

### Tolkverksamheten

Plan är lagd och uppföljning, revidering och utveckling av arbetsprocessen sker årligen och enhetschefer sköter det tillsammans med verksamhetsutvecklare och ansvariga professioner inom varje område. Verksamhetsutvecklare tar fram underlag för analys, uppföljning och resultat.

## 2.4 Produktion

Eget kortsiktigt mål/fokusområde:

- Effektiv vård med ökad produktion

Indikator	Utfall 2019 ack Aug	Utfall 2020 ack Aug	Utfall 2021 ack Aug	Mål 2021
Antal besök/vecka/årsarbetare	Ljud 8: 1	Ljud 7: 4	Ljud 9:5	Ljud 10
Antal tolktillfällen/vecka/"tolkande" årsarbetare	Tolk(egen personal) 5,7	Tolk(egen personal) 6,0	Tolk(egen personal) 5,8	6,5
Andel uteblivna besök	Ej mätt	Ej mätt	Ljud 4.5%	
Andel sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag	9,7%	14,3%	13,4	

### Synverksamheten

Vi producerar markant fler patientbesök/vecka/årsarbetare i år jämfört med 2020. Alla Syncentraler har fler besök jfr med 2020.

Synverksamheten klarar tillgänglighetsmålet för 60 dagar och tillgänglighetsmålet

för 90 dagar.

Andel uteblivna besök ligger på en mycket låg nivå efter att Synverksamheten infört SMS-påminnelse samt Tele-Q vilket underlättar av- och ombokning av tid.

### **Tolkverksamheten**

Beställda och utförda tolkuppdrag har minskat. Det minskade antalet tolkbeställningarna och digitaliseringen har ökat tillgängligheten. Nu ser vi en kraftig ökning av tolkbeställningar då fritidstolkuppdragen ökar. Man önskar också mer tolk på plats.

Tolkverksamheten ligger i augusti på 10,9% sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag vilket är lägsta siffran för året. Ack utfall sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag är 13,4% vilket är ett lägre utfall än 2020. En handlingsplan framtagen tillsammans med det regionala brukarrådet med aktiviteter och åtgärder för att minska antalet uteblivna och sent avbokade tolkuppdrag. Under pandemin har arbetet varit pausat men har nu återupptagits.

Syn- och Tolkverksamhetens analysgrupp för plan och styr har under året kvalitetssäkrat produktionsmåten och indikatorerna.

## 3 Medarbetare

### 3.1 Mål från regionfullmäktiges budget

#### 3.1.1 Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling

Eget kortsiktigt mål/fokusområde:

- Stärker arbetsgivarvarumärket

Syn-och Tolkverksamheten deltar i KUM arbetet i förvaltningen.

Verksamhetsområdet har haft en chefsrepresentant med i KUM arbetet för Medicinska Sekreterare.

### 3.2 Chefsförutsättningar

Verksamhetsområdet uppfyller beslutet om normtal (10–35 direktunderställda medarbetare).

### 3.3 Hälsa och arbetsmiljö

Indikator	Utfall 2019 ack Aug	Utfall 2020 ack Aug	Utfall 2021 ack Aug	Mål 2021
Ack Personalomsättning	1,5%	3,6%	6,7%	
Sjukfrånvaro	7,5%	8,5%	6,8%	6,00%

Minskning av sjukfrånvaron jämfört med 2020.

Sjunkande sjukfrånvaro med en minskning av ack utfall från 8,5% till 6,8% vilket är nästan i nivå med satt målvärde.

Minskad kortidsfrånvaro 1-14 dagar under 2021 jmf med föregående år. En kraftig minskning av långtidsfrånvaro 60 dagar jmf med föregående år.

Sjukfrånvaron ligger främst inom åldersgruppen 50-59 år.

Aktivt arbete med omtankesamtal tidiga signaler som dokumenteras i Hälsosam.

### 3.4 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

Personalvolym och personalstruktur avseende nettoårsarbetare skiljer sig inte nämnvärt mellan åren 2020 (127) och 2021(125).

Utfall ack		2019-08	2020-08	2021-08
AA20 Tolkverksamheten	Övertid och mertid	-729	-223	-448
AA23 Syn- o Tolkverksamhet	Övertid och mertid	6	6	-5
AA30 Synverksamheten	Övertid och mertid	12	39	-65
<b>23 Syn- o Tolkverksamhet</b>	<b>Övertid och mertid</b>	<b>-712</b>	<b>-178</b>	<b>-518</b>

Kostnaden (tkr) för mertid och övertid är något högre jämfört med 2020 för samma period. Pandemins effekter på produktionen var högre föregående år. Kostnaderna finns mest inom Tolkverksamheten och har ändå minskat jämfört

med 2019 tack vare aktivschemaplanering så att behovet av övertid minskat.

Utfall ack	2020-08		2021-08	
	Utfall ack	Budget ack	Utfall ack	Budget ack
AA20 Tolkverksamheten	-18 717	-21 023	-19 049	-20 860
AA23 Syn- o Tolkverksamhet	-5 379	-4 779	-5 295	-5 617
AA30 Synverksamheten	-19 681	-21 380	-19 672	-21 557
<b>23 Syn- o Tolkverksamhet</b>	<b>-43 777</b>	<b>-47 181</b>	<b>-44 016</b>	<b>-48 034</b>

Kostnaden (tkr) för löner och sociala avgifter har knappt ökat mellan 2020 och 2021 för perioden jan-aug trots att en löneökning på mer än 2% skett mellan åren. Är fortsatt vakanser i verksamheten som kommer att fyllas under hösten.

## 4 Ekonomi

### 4.1 Ekonomi och verksamhet i balans

Indikator	Utfall 2021 ack Aug	Mål 2021
Budgetavvikelse	+6487 Tkr	0
Budgetavvikelse personalkostnader	+4495 Tkr	0

Avvikelsen efter augusti består till största delen av ett överskott på personalkostnader. Lönekostnaden har varit lägre än budgeterat för perioden dels pga vakanser som ännu inte fyllts, dels för sjukfrånvaro som inte ersatts. Men antal medarbetare i tjänst kommer att öka under hösten så överskottet kommer inte att fortsätta med samma trend.

Personalrelaterade resekostnader och för utbildning/kurser är betydligt lägre än budget pga pandemin.

Intäkterna har varit högre än budget inom främst Tolkverksamheten för ökad vidarefakturering mot regioner, kommuner och Försäkringskassan. Intäkter för avyttring av leasingbilar har varit relativt höga (låga mil och högt andrahandsvärde).

Köpta tolktjänster var låga i början av året men har ökat i takt med uppdragen blivit fler och kommer troligen vara högre än budget under hösten.

Kostnad för synhjälpmedel har även de ökat och är ackumulerat på budget efter augusti. Bedömningen är att kostnaden kommer vara något högre än budget under hösten och avvika -1,4 mnkr mot budget vid årets slut.

Helårsresultatet för verksamhetsområdet bedöms hamna på +4,8 mnkr mot budget.