

# Årsredovisning 2020

## Syn- & tolkverksamhet



# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning och viktigaste händelser.....</b>	<b>4</b>
1.1	Sammanfattning .....	4
1.2	Viktigaste händelserna .....	6
<b>2</b>	<b>Hälso- och sjukvård.....</b>	<b>7</b>
2.1	De långsiktiga strategierna för hälso- och sjukvård .....	7
2.1.1	Strategi för omställning av hälso- och sjukvård i VGR .....	7
2.1.1.1	Utveckla och stärka den nära vården.....	7
2.1.1.2	Koncentrera vård för bättre kvalitet och ökad tillgänglighet.....	8
2.1.1.3	Öka användandet av digitala vårdtjänster.....	8
2.1.1.4	Fokusera på kvalitetsdriven verksamhetsutveckling .....	8
2.1.2	Framtidens vårdinformationsmiljö.....	9
2.2	Produktion/konsumtion av hälso- och sjukvård .....	9
2.2.1	Produktion.....	9
<b>3</b>	<b>Tillkommande rapportering .....</b>	<b>11</b>
3.1	Sammanfattning av effekter av corona covid-19 .....	11
3.1.1	Verksamhet .....	11
3.1.2	Personal.....	11
3.1.3	Ekonomi .....	12
<b>4</b>	<b>Mål och fokusområden.....</b>	<b>14</b>
4.1	Hållbar, innovativ och kreativ region.....	14
4.1.1	Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling .....	14
4.2	Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård.....	14
4.2.1	Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras .....	14
4.2.2	Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar .....	16
4.2.2.1	Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet .....	19
4.2.3	Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka .....	19
4.2.3.1	Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstasök och behandling .....	19
<b>5</b>	<b>Medarbetare.....</b>	<b>21</b>
5.1	Chefsförutsättningar.....	21

5.2	Hälsa och arbetsmiljö.....	21
5.3	Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys.....	21
<b>6</b>	<b>Ekonomiska förutsättningar.....</b>	<b>23</b>
6.1	Ekonomiskt resultat.....	23
6.1.1	Intäktsutveckling.....	23
6.1.2	Kostnadsutveckling.....	23

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Statistik 2020 Tolk*

*Bilaga 2: Statistik per månad 2020 Tolk*

*Bilaga 3: Årsredovisning VFU SV 2020*

*Bilaga 4: Årsredovisning VFU Tolk 2020 (1)*

*Bilaga 5: Statistik glasögonbidrag 2020*

*Bilaga 6: Bilaga 4 Statistik Synverksamheten 2020*

*Bilaga 7: SKRS, årsrapport 2019*

# 1 Sammanfattning och viktigaste händelser

## 1.1 Sammanfattning

Synverksamheten erbjuder habilitering/rehabilitering på specialistnivå till personer med måttlig till svår synnedsättning och blindhet samt deras anhöriga, närstående och andra personer i närmiljön. Insatserna planeras och genomförs i samråd med patienten och bygger på en vårdplan efter varje individs behov. Verksamheten har tvärprofessionella team med medicinsk, teknisk, pedagogisk och psykosocial kompetens.

Mål för synåtgärderna är att förbättra livssituationen för personer i alla åldrar med måttlig synnedsättning till blindhet.

Tolkverksamheten ansvarar för att organisera och tillhandahålla tolktjänst för vardagstolkning för personer med olika grad av hörselnedsättning, dövhet eller dövblindhet, dygnet runt årets alla dagar. På kvällar, nätter och helger finns beredskap för akuta uppdrag avseende teckenspråkiga tolkanvändare.

Tolkverksamheten ansvarar även för att organisera och tillhandahålla taltjänst till personer som har en funktionsnedsättning som rör röst, tal- eller språk (ej på grund av hörselnedsättning), som är tillgänglig dagtid, kvällar och helger.

Mål för tolkningarna är att utifrån tolkanvändarens behov göra kommunikation möjlig genom olika tolkmetoder.

### Verksamhet

Pandemin har påverkat Syn-och Tolkverksamheten dagliga patient/tolkanvändararbete och tillgänglighet. Synverksamheten har haft färre patientbesök jfr med 2019. I december klarar Synverksamheten tillgänglighetsmålen för 60 dagar och 90 dagar. Beställda och utförda tolkuppsdrag har också minskat jämfört med 2019 men tillgänglighetsmålet är nått både månadsvis och ack för året.

Den snabba omställningen till distansbesök och distanstolkningar har ökat tillgängligheten under pandemin. I december var 4,4% av patientbesöken på distans och 39,3% av tolkuppsdragen.

En stor omställning pågår av Tolks produktions-och kapacitetsplanering. 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 vi utför minst 92% av beställda uppdrag i enlighet med åtagande i vårdöverenskommelse (VÖK). Arbetet med Synverksamhetens omställning av produktions-och kapacitetsplanering är påbörjad med mål att ”Rätt patient ska få rätt mängd behandling i rätt tid av rätt behandlare” och ”Att säkerställa jämn arbetsfördelning regionalt”. Distansbesöken gör att behandlare kan göra insatser över hela regionen utifrån behov och tillgänglighet.

Synverksamheten har flera regionala förbättringsarbeten igång med anledning av deltagandet i pilotprojektet gällande ”att mäta effekter” i kvalitetsregistret SKRS. Vi har arbetat med antal mål i vårdplan, ledtider i regionen samt följsamhet i vårdprocessen.

Samverkan pågår med både Syn-och Tolks regionala brukarråd i en rad förbättringsarbeten. Tex PCA dvs personcentrerat arbetssätt, vårdprocessen, minska antalet sena återbud och uteblivna tolkuppdrag och digitaliseringen.

## **Personal**

Timmar och kostnad för mertid/övertid har minskat markant jämfört med föregående år. Pandemin har haft en generell påverkan på produktionen, men arbetet i verksamheten med produktionsplanering och schemaläggning innebär också att tiden används mer effektivt och därmed kan övertiden minskas.

Pandemin har påverkat personalkostnaden under året då produktionen minskat. Det har påverkat som beskrivs ovan övertid och mertid, men även inneburit uteblivna kostnader för VAB, karens och sjukfrånvaro och nyttjande av intermittenta. Det fanns långtidssjukskrivningar i verksamheten även före pandemin som inneburit att kostnaden är lägre än budget. Arbetet med att optimera schemaläggning har också inneburit en effektivisering av tid och kostnad. Covid-19 är således inte hela förklaringen till det ekonomiska överskottet.

Handlingsplaner utifrån medarbetarenkät har upprättats och aktiviteter har pågått under året.

## **Ekonomi**

Tolktjänster: Uppdragen har varit klart färre pga. pandemin och utförs i högre grad ä tidigare med egen personal än via anlitate tolföretag. Därtill har uppdrag som vidarefaktureras mot landsting och övriga varit lägre än föregående år vilket också inneburit lägre kostnader.

Synhjälpmedel: Minskade antal besök med minskad förskrivning har gjort att kostnader för synhjälpmedel uteblivit i stor grad, även om utfallet ökat under hösten och legat i nivå med budget.

Övriga kostnader: Resande både kollektivt och med leasingbilar har minskat kraftigt då fler uppdrag sker på distans. Avyttringar av leasingbilar under våren har gett överskott.

Övriga personalkostnader för till exempel kurser/utbildning har uteblivit pga. pandemin.

Verksamheten har ett tillkommande statsbidrag under året på totalt 1300 tkr. Vidarefakturerings av tolktjänster mot landsting och externa motparter samt patientintäkter är dock mindre än föregående år, till stor del pga. pandemin. En tydlig nedgång skedde i april.

Under året har tolkverksamheten höjt timpriset mot externa kunder då tidigare prissättning inte justerats sedan 2010. Priset är beräknat utifrån självkostnadsprincipen.

Uppdragen kopplat till statsbidraget för utökad tolkning i arbetslivet har trots pandemin legat på en relativt hög nivå, men avviker negativt mot budget.

Kostnaderna är avsevärt lägre än budgeterat till följd av pandemin och verksamheten gör ett positivt resultat mot budget med +12,4 mnkr.

## 1.2 Viktigaste händelserna

Synverksamheten har under 2020 haft målet att klara vårdgarantin och Tolkverksamheten har haft målet att nå tillgänglighetsmålet.

Verksamhetsområdet har klarat målvärdet för väntande 60 dagar och 90 dagar samt klarat Tolks tillgänglighetsmål. Produktionen har påverkats av pandemin, främst under den senare delen av våren för att under hösten återgå till mer normala nivåer.

Verksamhetsområdet har under pandemin ställt om verksamheten på olika sätt. Synverksamheten kontaktade under våren och sommaren alla patienter i riskgrupper per telefon. Verksamhetsområdet har gjort en snabb omställning från fysiska patientbesök och tolkuppdrag till distansbesök och distanstolkning via videomöten. Målet är och har varit att minska smittspridningen och öka tillgängligheten. Beredskapstolkningen har skett på distans. Ett stort arbete har varit att säkerställa tekniken med sjukhus och jourcentraler för att möjliggöra distanstolkningar. Under december var 39,3% av alla tolkuppdrag på distans och 4,4% av patientbesöken på distans.

En stor omställning pågår av Tolks produktions-och kapacitetsplanering. Målet är 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). Arbetet med Synverksamhetens omställning av produktions-och kapacitetsplanering är påbörjad med syfte att säkerställa lika tillgängligheten i regionen med lika korta väntetider och ledtider samt att behandlare i regionen ska ha samma antal patientbesök per vecka. Distansbesöken gör att behandlare kan göra insatser över hela regionen utifrån behov och tillgänglighet.

Vi har genomfört flera regionala förbättringsarbeten i pilotprojektet gällande ”att mäta effekter” i kvalitetsregistret SKRS. Vi har arbetat med antal mål i vårdplan, väntetider och ledtider i regionen samt följsamhet av vårdprocessen.

Samverkansmöten har genomförts med både Syn-och Tolks regionala brukarråd i en rad förbättringsarbeten. Tex personcentrerat arbetssätt, vårdprocessen, sena återbud och uteblivna tolkuppdrag (fast tolk fanns på plats) och digitaliseringen.

Synverksamheten har administrerat 36 824 st. glasögonbidrag för 33 624 333 kr.

## 2 Hälso- 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

###### Synverksamheten

Uppföljning och utveckling av vårdprocessen sker kontinuerligt och enhetschefer sköter det tillsammans med verksamhetsutvecklare och ansvariga inom varje målområde. Prioriterade områden har varit att implementera det personcentrerade arbetssättet och barns rättigheter. Chefer gör loggranskning av journal för att i den säkerställa att vårdprocessens alla delar finns med. Den snabba omställningen till distansbesök har ökat tillgängligheten under pandemin.

###### Tolkverksamheten

Genomlysning av arbetsprocessen är gjord och ett önskat läge är framtaget. Uppföljning och utveckling av arbetsprocessen är planerad och enhetschefer sköter det tillsammans med och ansvariga inom varje delområde. Under året har verksamheten arbetat med barnkonventionen, barnens väg till att tolk. Arbetet har skett i hela processen från beställning till utförd tolkning. PCA för tolkar är påbörjat och det kommer tas fram riktlinjer hur tolkar arbetar i denna fråga för att få tolkanvändarna mer delaktiga i tolkningen.

###### 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. Under året har vi även tagit fram en film om Synverksamhetens uppdrag. 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 utförd uppdrag. Vi har även tagit fram manualer och information till tolkanvändare gällande distanstolkning.

- **Ökad trygghet och tillgänglighet**

Syn-och Tolk har tydliga arbetsprocesser för lika vård och tillgänglighet. 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.

#### • **Vård på bästa effektiva insatsnivå**

Synverksamheten medverkar i kvalitetsregistret SKRS. 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 till hela landet våren- 21.

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

Syn-och Tolkverksamheten erbjuder digitala vårdmötesformer för patientbesök och för teckentolkning och skrivtolkning. Synverksamheten arbetar även med fjärrstyrning av datorer.

#### **2.1.1.3 Öka användandet av digitala vårdtjänster**

Syn-och Tolkverksamheten har under året snabbutbildat merparten av all personal för att kunna ställa om till distans besök via Mitt vårdmöte. Syns utbildningarna har ordnats via E-hälsostategiska enheten medan Tolks utbildning anordnats i egen regi.

Synverksamheten rapporterar från april 2020 digitala möten till vårddatabasen Vega.

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

På Syn var 4,4% av utförda besök på distans via videomöte och ack för perioden mars-dec 2%

Tolk utförde 39,3 % av tolkuppdragen på distans i december och ack för perioden mars-dec 12,1 %.

#### **2.1.1.4 Fokusera på kvalitetsdriven verksamhetsutveckling**

Verksamhetscheferna för de fyra verksamhetsområdena har genomgått utbildning i kvalitetsdriven verksamhetsutveckling för VC. Även samtliga enhetschefer har gått utbildningen för EC.

Ett stort förbättringsarbete pågår gällande omställningen av Tolks produktions-och kapacitetsplanering. Produktionsplanering med behovsanalys inkluderat dimensionering är klar, under hösten startar arbetet upp med resursplaneringen. Mål: Optimal schemaläggning av tolkresurser i egen regi samt minska antal köpta tolktjänster. Uppnå en ökad tillgänglighet till tolktjänst samt säkerställa att Habilitering & Hälsa utför minst 92% av beställda uppdrag i enlighet med åtagande i vårdöverenskommelse (VÖK). Implementering under hösten med start för schemaperiod 30 november – 24 januari, 8 veckor. Förändringen innebär schemaläggning efter efterfrågan/behov av tolktjänst efter identifierad trend i gjord



produktionsplan och behovsanalys. Införande av fördefinierade tidsblock (ISP Schema) samt schemaperioder som löper över 8 veckor. Beredskapsvecka från fredag-fredag med arbetstid 13:30-22:00 Långtidssamordning och daglig styrning och översyn av inkommande uppdrag. Risk och konsekvensbedömning påbörjad 2020-08-27 och skall upp på VSG i september.

Ett stort förbättringsarbete har startat gällande produktions-och kapacitetsplanering på Synverksamheten. Målet är att öka tillgängligheten för patienterna och att alla medarbetare har lika mycket patient tid oavsett Syncentrals tillhörighet. En framgångsfaktor är att bibehålla och arbeta med digitala vård möten så vi kan hjälpas åt i regionen att klara målen att få in alla patienter inom 60-och 90-dagar.

Vi har genomfört flera regionala förbättringsarbeten i pilotprojektet gällande ”att mäta effekter” i kvalitetsregistret SKRS. Vi har arbetar med antal mål i vårdplan, ledtider i regionen samt följsamhet i vårdprocessen.

Samverkan pågår med både Syn-och Tolks regionala brukarråd i en rad förbättringsarbeten. Tex PCA, vårdprocessen, sena återbud och uteblivna tolkuppdrag (fast tolk fanns på plats) och digitaliseringen. Ett av förbättringsarbetena på Tolk som skett tillsammans med brukarrådet är gällande att minska antalet sena återbud och uteblivna tolkuppdrag. Pga. pandemin ser vi ännu inga större effekter av arbetet. Förbättringsarbeten har pågått under året gällande att implementera det personcentrerade arbetssättet inom Syn-och Tolk.

### **2.1.2 Framtidens vårdinformationsmiljö**

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

#### **Synverksamheten**

Uppföljning och utveckling av vårdprocessen sker på arbetsmöten och yrkesträffar och enhetschefer sköter det tillsammans med verksamhetsutvecklare och ansvariga inom varje målområde. PCA ska implementeras i vårdprocessen. Chefer gör loggranskning av journal för att i den säkerställa att processens alla delar finns med.

#### **Tolkverksamheten**

Implementering av reviderad arbetsprocess är klar. Under året har Tolk arbetat med barnkonventionen, barnens väg till att tolk. Arbetet har skett i hela processen från beställning till utförd tolkning. PCA för tolkar är påbörjad och det kommer tas fram riktlinjer hur tolkar arbetar i denna fråga för att få tolkanvändarna med delaktiga i tolkningen.

## **2.2 Produktion/konsumtion av hälso- och sjukvård**

### **2.2.1 Produktion**

#### **Synverksamheten**

Pandemin har påverkat produktionen främst under första halvåret. Dock inte för kvinnor från 80 år och uppåt som varit den grupp som påbörjat och avslutat flest synrehabiliteringar och fått flest besök under året. Vi har ställt om till att utföra kartläggningar, uppföljningar och stödsamtal på distans och på så vis kunnat fortsätta synrehabiliteringarna. Besöken har minskat med 23,6% jfr med 2019 men synrehabiliteringarna har endast minskat med 7,9% jfr med 2019.

Antal patienter: 3463 jfr med 3951 år 2019. En minskning med 488 patienter. Av dessa patienter var 1036 kvinnor 80 år-.

Antal påbörjade synrehabiliteringar (UDOO2): 2767 jfr med 3005 år 2019.

Antal besök: 10 127 jfr med 13 255 besök år 2019.

Antal väntande 60 dagar: december utfall 94% . Ack. utfall 89%. Vi uppnår målvärdet på 80%.

Antal väntande 90 dagar: december utfall 100%. Ack. utfall 98%. Vi når inte målet på 100% pga att patienter som valde att vänta med besök sattes på väntelista vilket innebar att remissen inte stoppades utan väntetiden fortsatte tills de kom på besök. Det fanns en del patienter som önskade komma men vi fick inte ta emot dem p g av tillhörde 70+. Vi erbjöd digitalt/telefonbesök till samtliga men en del valde att vänta till ett fysiskt besök.

Distansbesök: december 4,4%. Ack. utfall mars-dec 2%.

## **Tolkverksamheten**

### **Tolktjänst**

Pandemin har påverkat produktionen med ett minskat antal beställningar och ökat antal avbokningar. Beställningarna har minskat med 20,5% jfr med 2019. Utförda tolkuppdrag har minskat med 24,8% jfr med 2019.

Uppdragen har i främst utförts med egna tolkar och vi har ställt om till att utföra fler och fler tolkningar på distans. I december utfördes 39,3 % av uppdragen på distans.

Antal beställda uppdrag: 13 340 jfr med 2019 då vi hade 16 772 beställda uppdrag.

Antal utförda uppdrag: 9273 jfr med 12 337 utförda år 2019.

Tillgänglighet ack jan-dec: 98,3% jfr med 91,9% år 2019.

Sent avbokade och uteblivna ack: 14,3% jfr med 9,7% år 2019. Under 2021 kommer ett stort arbete att lägga på att minska antalet uteblivna och sent avbokade tolkuppdrag.

Distansuppdrag : 39,3 % i december. Ack. utfall för perioden mars-december är 12,1 %.

### **Taltjänst**

Pandemin har påverkat Taltjänst men inte i lika stor utsträckning som Tolktjänst. Beställningarna har minskat med 10,8% och utförda uppdrag har minskat med 11,9%.

Antal beställda uppdrag: 1000 jfr med 1121 år 2019.

Antal utförda uppdrag: 854 jfr med 969 år 2019.

Tillgänglighet ack jan-dec: 99,3% jfr med 97,8% år 2019.

Sent avbokade och uteblivna: 4,4% jfr med 4,7% år 2019.

## **3 Tillkommande rapportering**

### **3.1 Sammanfattning av effekter av corona covid-19**

#### **3.1.1 Verksamhet**

Vi har gjort en snabb omställning till digitala besök och tolkning på distans. Målet var att alla behandlande enheter skulle ha implementerat ett digitalt arbetssätt till årsskiftet. Nu är både Syn-och Tolkverksamheten klara och vi erbjuder distansbesök och distanstolkning.

På Synverksamheten har alla patienter under en längre period blivit uppringda för att ha dialog om distans eller fysiskt besök.

Hjälpmiddelsutprovning måste göras med patienten på plats men kartläggning, förinformation, stödsamtal och uppföljning kan göras på distans.

När 70+ patienterna inte fick komma på besök erbjöd vi digitalt besök/ telefonbesök till samtliga men en del valde att vänta till ett fysiskt besök. De patienter som valde att vänta med besök sattes på väntelista. När vi fick ta emot patienter igen, startade remissen ej om från början utan fortsatte utifrån där den stoppades. Vi ringer upp alla patienter innan för dialog. Vi är uppmanade att hålla social distans vilket innebär att vi måste begränsa antalet patientbesök för att inte det ska bli för många i väntrummet.

På Tolkverksamheten har vi styrt om så all beredskapstolkningen sker på distans. Tolkarna samordnas hemifrån för att minska smittspridning samt öka tillgängligheten. Alla tolkar har egen utrustning för distanstolkning.

Verksamheten har också anmält in ett 30-tal medarbetare som varit intresserade av att hjälpa till med smittspårning.

#### **3.1.2 Personal**

##### **Personal**

Det har varit ett stort tryck på cheferna som tillsammans med sin personal snabbt ställt om så vi har följt de direktiv som kommit gällande skyddsmaterial, skyddsutrustning och besök.

Arbetsmöten, ledningsgrupp, regionala brukarråd Syn och Tolk, FVM möten upphandlingsmöten, yrkesträffar, samverkansmöten och APT har utförts på distans.

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

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

##### **Synverksamheten**

Vi har följt riktlinjerna om 70+ patienter, sjukresor, skyddsutrustning som

skärmar vid receptioner. Alla har skyddsutrustning och håller social distansering på arbetsplatsen.

Vi har grindvakter i receptionerna som bevakar så att patienter och medföljare inte har symptom annars avbokas besöket.

### **Tolkverksamheten**

Vid fysiska tolkningar på sjukvårdanrättningar har vi ställt krav på att få samma skyddsutrustning till våra tolkar som personalen haft. Alla tolkar har samma skyddsutrustning som Synverksamhetens personal på fysiska tolkningar och när social distansering inte kan hållas. Tolkarna har fått vara grindvakter själva och bevakat så tolkanvändaren/ beställare varit symptomfri annars har tolkuppdraget avbokats.

Beredskapstolkningen görs på distans istället för fysiska uttryckningar.

Tolkarna samordnas hemifrån med egen utrustning för att minska smittspridning och öka tillgängligheten. Vid fysiska uppdrag samordnas tolkarna utifrån geografisk placering. Har det inte funnits tillgängliga tolkar i närområdet har uppdraget erbjudits på distans eller att vi skickat tolkar från annat upptagningsområde med bil till uppdraget.

### **3.1.3 Ekonomi**

#### **Ekonomi**

Verksamhetsområdet har ett stort ekonomiskt överskott pga. pandemin. 70+ patienterna fick inte komma på fysiska besök till Synverksamheten vilket gjort att vi ej ordinerat lika mycket synhjälpmedel. Vi har haft färre besök i år jfr med 2019.

Tolkverksamheten har också haft färre beställda tolkuppdrag jfr med 2019. Därav köper vi inte in tolktjänster utan använder vår egen personal. Detta ger ett stort överskott på "köpta tolktjänster". Likaså beviljar vi inga utlandsresor pga. pandemin vilket gör att även här får vi ett stort överskott. På Synverksamheten ligger avbokningarna från patienter på en hög nivå då vi uppmanar att inte komma vid symptom. Vi har grindvakter i våra receptioner som stoppar besök vid symptom.

**Intäkter:** Verksamheten har ett tillkommande statsbidrag under året på totalt 1300 tkr. Vidarefakturerings av tolktjänster mot landsting och externa motparter är dock mindre än föregående år, till stor del pga. pandemin, varför intäkterna totalt avviker negativt. Patientintäkter är lägre.

**Synhjälpmedel:** Minskade antal besök med minskad förskrivning har gjort att kostnader för synhjälpmedel uteblivit i stor grad.

**Personal:** Sjukskrivningar ihop med att intermittenta inte nyttjats enligt budgeterad nivå gör att personalkostnader avviker positivt. Jämfört med 2019 är timmar för vård av barn, karens och sjukfrånvaro större 2020. Detta har gett en effekt i uteblivna, lägre kostnader om ca: 350 tkr. Övriga personalkostnader t ex för kurser/utbildning har uteblivit pga. pandemin.

**Tolktjänster:** Uppdragen har varit klart färre pga. pandemin. Därtill har vidarefakturerings mot landsting och övriga varit lägre än föregående år.

Tolkuppdrag för arbetslivstolkning är mindre än budgeterat.

**Övriga kostnader:** Resande både kollektivt och med leasingbilar har minskat kraftigt då fler uppdrag sker på distans. Avyttringar av leasingbilar under våren har gett överskott.

**RESULTAT:** Verksamhetsområdet gör ett **överskott med 12,4 mnkr** vid årets slut.

## 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. Verksamhetsområdet har deltagit i KUM-arbetet.
- Hälsofrämjande chef och medarbetarskap har implementerats och arbetats med under året.
- Aktiviteter från medarbetarenkät. Handlingsplaner upprättade och genomförda 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.

Vårt kvalitetsregister är nu 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 fått 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.

I SKRS årsrapporten för 2020 redovisades att VGR ligger i topp på antal registrerade individer 1612, följt därefter av Skåne med 718 och Stockholm med 653 registreringar.

Samordnaren tar kontinuerligt ut statistik, som presenteras för ledningsgruppen. Utifrån statistiken har nu påbörjats ett stort

förbättringsarbete 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”

En nationell pilotmätning av täckningsgraden gjordes i januari – februari av samtliga regioner. Täckningsgraden resulterade i 77 % under dessa två månader för VGR. Vid mätningen fanns en viss svårighet att ta bort linspatienter från vårt patientadministrativa system vilket innebär att täckningsgraden kan vara bättre än uppmätt siffra. Målet är 100 % täckningsgraden och det har under året arbetats aktivt med att detta ska uppnås. Nationellt uppmättes täckningsgraden till 54 %.

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 till hela landet våren-21. Bedömningsmallen är framtagen av Synverksamhetens medarbetare och används av alla behandlare i Halland och VGR. En medicine doktor i vårdvetenskap har i höst gjort fokusintervjuer med all behandlande personal och en rapport skrivs just i dagarna. Utifrån rapporten kommer eventuella justeringar göras och därefter påbörjas arbetet med implementeringen.

- Förbättrad kapacitet- och produktionsplanering.

En stor omställning pågår av Tolks produktions-och kapacitetsplanering. Målet är 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).

Arbetet med Synverksamhetens omställning av produktions-och kapacitetsplanering är påbörjad med syfte att säkerställa lika tillgängligheten i regionen med lika korta väntetider och ledtider samt att behandlare i regionen ska ha samma antal patientbesök per vecka. Distansbesöken gör att behandlare och tolkar kan göra insatser över hela regionen utifrån behov och tillgänglighet.

- Stärka patientsäkerhetsarbetet.

Verksamhetsområdet deltar i förvaltningens Patientsäkerhetsgrupp och arbetar aktivt med avvikelser för att bibehålla och öka patientsäkerheten.

Synverksamheten har utfört 300 loggranskningar och inte funnit några obehöriga inloggningar.

Syn-och Tolkverksamheten samarbetar med Regionservice Inköp angående inköp av synhjälpmedel och tolktjänster. För att följa leverantörsavtalen görs avvikelser och Synverksamheten har gjort 74 st under året och Tolkverksamheten har nytt avtal för köpta tolktjänster sedan i höstas och det finns ännu inga rapporterade avvikelser. Vi har heller inte köpt in mycket tolktjänster under pandemin.

- Utveckla kunskapsorganisationen.

Synverksamheten har anställt en sakkunnig synpedagog och yrkeskontakter för kurator och optiker. Rekrytering pågår av yrkeskontakt för tolk.

- Standardiserade vårdprocesser inom ramen för FVM.

Prioriterat arbete under året. Syns vårdprocess är numera nationell och den revideras årligen i vår regi. Tolks arbetsprocess är reviderad och implementerad.

Indikator	Utfall 2020 ack Aug	Mål 2020	Utfall helår 2020
Budget i balans	överskott	0 eller överskott	
Antal besök/vecka/årsarbetare	7,4	12	7,6
Antal tolkuppdrag/vecka/"tolkande" årsarbetare	Tolk(egen personal) 6,0	10	5,6
Antal vårdskador	kunnat inträffa: 19	Lägre	kunnat inträffa 24
Andel avvikelser i MedControl som handläggs inom 3 månader	47%	75%	68%
Antal likvärdiga insatser - antal nya vårdprogram, vårdprocesser och implementerade RMR	Fortsatt arbete med RMR samt ett intensivt arbete kring vårdprocesser inför införandet av FVM	Implementera RMR och arbeta med vårdprocesser inför införandet av FVM	Stort arbete har lagts på Tolks arbetsprocess och Syns vårdprocess inför införandet av FVM. RMR CVI är på gång i liten skala men förväntas öka under 2021.

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

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Under 2020 hade Syn-och Tolkverksamheten som mål att utföra 5% av alla patientbesök och tolkuppdrag på distans.

I mars månad bröt Covid-19 ut och med detta en omställning i samhället och likaså för Syn-och Tolkverksamheten. Medarbetarna snabbutbildades för att kunna genomföra digitala patientbesök och digitala tolkuppdrag.

##### Synverksamheten

Redan på hösten 2019 påbörjades arbetet med att implementera digitala vårdbesök på Synverksamheten. Innan dess hade en arbetsgrupp bildats för att påbörja arbetet.

Målet var att så fort som möjligt och senast vid årsskiftet erbjuda digitala besök till personer med synnedläggelse. För att uppnå detta behövde vi i arbetsgruppen arbeta i två parallella spår.

Det första spåret handlade om att införa själva arbetsmetoden genom att till en början identifiera vilka besök som kunde genomföras digitalt samt skapa nya arbetsrutiner. Sedan involverade vi de medarbetare som var positiva till digitala möten samt brukarorganisationen som fick testa och ge sina synpunkter. Under tiden arbetade vi också med utbildning för arbetsgruppen men också för övrig personal som blev involverad. Detta skede under hela hösten 2019 och i december 2019 hade vi våra första digitala besök och det var stödsamtal med kurator

För att uppnå målen och erbjuda digitala besök behövde vi säkerställa att personer med synnedläggelse kunde använda systemet. Således handlade det



andra spåret om att göra systemet tillgängligt för att personer med synnedsättning.

Visiba Care är plattformen som VGR använder för att genomföra sina digitala besök och när vi testade systemet så upptäckte vi att det inte var anpassat att använda för personer med synnedsättning. Systemet borde egentligen varit anpassat innan den togs i bruk men så var inte fallet. Men tack vare kompetensen som finns inom synverksamheten har vi lagt många arbetstimmar på detta och fått det att fungera, inte bara för synverksamhet men för hela regionen. De synskadade är inte bara patienter hos oss utan på flera andra verksamheter i regionen.

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.

När det gäller tillgängligheten och anpassningar för personer med synnedsättning så var det ingenting som fungerade varken på apparna eller webben. För en person med synnedsättning innebar det att han/hon inte kunde använd systemet då den inte kunde "se" för att orientera sig och till exempel hitta inloggningsknappen. Vi har därför jobbat mycket med tillgängligheten i apparna för iOS och Android för både smarta telefoner och surfplattor samt tillgängligheten på webben för både PC och Mac.

När man jobbar med tillgängligheten så handlar det om att scripta hemsidan eller apparna (koda alla knappar och länkar mm) så att skärmläsningssystemen klarar av att läsa allt som syns på skärmen till exempel text, menyer, knappar mm. Eftersom systemet inte var tillgängligt så började vi redan att arbeta på första sidan innan man loggade in, sedan gick vi in och anpassade den "virtuella besöksrummet" så att personen med synnedsättning kunde orientera sig och hitta exempelvis sin bokad tid, knappen för att ansluta till mötet, chattfunktionen, lämna mötet, i princip allt som en seende person ser måste även en person med synnedsättning få det uppläst. Avslutningsvis anpassades även "rummet" efter besök där man skattar besöket och videomötet.

När pandemin kom i våras snabbutbildades våra medarbetare i Visiba Care. Vi utbildade i egen regi våra medarbetare med synnedsättningar att använda systemet och jobba i Visiba Care. Nu erbjuder vi distansbesök vid kartläggningar, stödsamtal och uppföljningar.

Sms-påminnelse infördes i slutet på året.

### **Tolkverksamheten**

Under 2019 påbörjades arbetet med att implementera digitala tolkuppdrag på Tolkverksamheten.

Vi började med att alla sjukvårdsuppdrag skulle utföras på distans för att bidra med minskning av smittspridningen och se till att vi kunde säkra tolkbehovet och förhindra sjukdom hos våra medarbetare. Tolkarna utrustades med den teknik som behövs för ändamålet och vi utför tolkningar via Skype för företag eller via en länk som skapas av oss.

Enkät gjordes för tolkarna att fylla i så att vi kunde följa upp hur kvalitén på distansuppdragen blev.

Om tolkanvändare själva har andra distansverktyg som finns på marknaden

och anger detta vid beställning så ansluter vi oss också till detta.

Vi skapade en teknikgrupp som kunde vara support till medarbetare och ta fram hur vi skulle arbeta och skapade en hemsida med alla förutsättningar så att det var lätt för alla medarbetare att utföra tolkning. Teknikgruppen ansvar även för att informera de som vill beställa tolk om hur distanstolkning kan gå till och vilken teknik som krävs. Samarbete med tolkanvändare och brukarorganisationer har skett under perioden för att se till att de ska kunna få så bra service som möjligt vid tolkning på distans.

De digitala tolkuppsdragen har utförts för skrivtolkning och teckenspråkstolkning.

Verksamheten har under hösten arbetat vidare med att utföra tolkuppsdrag på distans.

Skrivtolkning på distans:

Samarbete har skett med utsedd representant från brukarrådet vad gäller skrivtolk på distans. För att hitta ett bra arbetssätt vid skrivtolkning på distans.

Vi har testat ett nytt skrivtolkprogram som är oberoende av vilken plattformen som används. Användaren kan se två raders text genom att ladda ner ett program till sin egen enhet och kan då delta i sitt distansmöte på lika förutsättningar som de andra i mötet.

Utbildning i programmet har skett till skrivtolkarna och vi kommer att fortsätta detta arbete framåt.

När nytt behov från tolkanvändare inkommer att vilja använda detta program så tars en direktkontakt med tolkanvändaren utifrån PCA, innan den kan börja att använda programmet

Flertalet plattformar har använts för skrivtolkning och distanstolkningarna har skett i alla uppdragstyper.

Allmänt om distanstolkning:

Vi ar arbetat med information till olika tolkställen och enskilda tolkanvändare som har haft frågor hur distanstolkning ska gå till.

Vi har ringt upp många tolkställen för att informera om att tolkuppsdraget kommer att ske på distans.

Vid uppdrag där distansering inte kan hållas har distanstolkning erbjudits och vi har då stöttat tolkstället med vilken teknik som krävs.

Hemsidan extern och internt har uppdaterats löpande för att rama in de delar som vi lärt oss under denna snabba utveckling.

Tolkarna fyller efter varje uppdrag i en kvalitetsenkät för att vi ska säkerställa uppdragens kvalitet och kunna utveckla verksamheten utifrån denna.

Fortsatt utveckling:

Vi arbetar långsiktigt med att kunna hitta en plattform som kan passa för diverse tolkningar. Nästa steg är att implementera Mitt Vårdmöte och erbjuda 3-parts samtal med tolkning.

#### 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
- Utöka utbudet e-tjänster.

Alla berörda enheter har infört alla 1177 Vårdguidens e-tjänster som de är berörda av.

Synverksamhetens samtliga syncentraler har infört hela basutbudet i 1177 vårdguidens e-tjänster. Utöver basutbud har Synverksamheten infört e-tjänst för klagomål och synpunkter på samtliga syncentraler.

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

Tolkverksamheten berörs inte av basutbud då tolkcentralerna inte är en mottagningsverksamhet, Tolkverksamheten har följande e-tjänster:

- Avbeställ/ändra din tolkbeställning
- Beställ dövblindtolk
- Beställ skrivtolk
- Beställ teckenspråktolk
- Beställ tolk från taltjänst
- Skicka meddelande
- Synpunkter på Habilitering & Hälsa Tolk
  - Organisation för att införa Millenium

Verksamhetsområdet har bidragit med en utvecklingsledare som varit kopplad till förvaltningens E-Hälsostrategiska avdelning. Två verksamhetsexperter, en optiker och synpedagog har medverkat i SOKI-arbetet. Förändringsambassadörer är utsedda.

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

Indikator	Utfall 2020 ack Aug	Mål 2020	Utfall helår 2020
Andel digitala besök	Syn 1,8%	5,0%	Syn utfall mars-dec 2 %. Tolk utfall mars-dec 12,1%.

#### 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

Syn-och Tolkverksamheten har implementerat det personcentrerade arbetssättet i Syns vårdprocess och Tolks arbetsprocess. Ett stort arbete har även lagts på barnrättsarbetet i processerna.

Prioriterade aktiviteter:

- Genomför insatser för koncentration av vård
- Insatser för nära vård
- Stärka det personcentrerade arbetssättet
- Utveckla nöjdhetsmätning

Syn-och Tolkverksamheten har ingått i den Nationella patientenkäten som utfördes under hösten 2020. Resultatet kommer att redovisas under januari 2021.

Indikator	Utfall 2020 ack Aug	Mål 2020	Utfall helår 2020
Andel patienter som väntat högst 90 dagar på första besök	97%	100%	98%
Andel patienter som väntat högst 60 dagar	86%	80%	89%
Andel utförda tolkuppdrag	98,3%	92%	Tolktjänst ack 98,3% och Taltjänst ack 99,3%.

## 5 Medarbetare

### 5.1 Chefsförutsättningar

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

### 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 har 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.

Verksamhetsområdet har implementerat förvaltningens rutiner om omtankessamtal vid sjukdom.

Syn-och Tolkverksamheten tar kontinuerligt emot studenter. Under 2020 hade vi arbetsterapeut-, socionom-, teckentolknings-och skrivtolkstuderanter i verksamheten. Synverksamheten har tagit emot 5 studenter under 17 veckor. Tolkverksamheten har tagit emot 6 studenter under 16 veckor.

- Aktiviteter från medarbetarenkät.

Syn-och Tolkverksamheten 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	2,3%	Lägre	6%
Sjukfrånvaro	8%	6,0%	8,8%

### 5.3 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

- Nettoårsarbetare 126 jfr med 119 år 2019. Vi har anställt fler egna teckenspråkstolkare istället för köpa tjänster och vi har avslutat intermittenta anställningar.
- Mertid och övertid

Timmar	Föregående år	Innevarande år	Förändring antal	Förändring procent
Tolkverksamheten	4 001	1 829	-2 173	-54%
Syn- och Tolk ledning	111	125	14	13%
Synverksamhet	333	81	-252	-76%

Timmar och kostnad för mertid/övertid har minskat markant jämfört med

föregående år. Pandemin har haft en generell påverkan på produktionen, men arbetet i verksamheten med produktionsplanering och schemaläggning innebär också att tiden används mer effektivt och därmed kan övertiden minskas.

Utveckling personalkostnad: Pandemin har påverkat personalkostnaden under året då produktionen minskat. Det har påverkat som beskrivs ovan övertid och mertid, men även inneburit uteblivna kostnader för VAB, karens och sjukfrånvaro och nyttjande av intermittenta. Det fanns långtidssjukskrivningar i verksamheten även före pandemin som inneburit att kostnaden är lägre än budget. Arbetet med att optimera schemaläggning har också inneburit en effektivisering av tid och kostnad. Covid-19 är således inte hela förklaringen till överskottet.

## 6 Ekonomiska förutsättningar

### 6.1 Ekonomiskt resultat

Resultaträkning Syn & Tolkverksamheten

(tkr)	Budget helår	Utfall ack dec	Avvikelse mot budget
<b>Intäkter</b>	8 017	8064	47
<b>Personalkostnader</b>	-75 634	-70 154	5 480
<b>Köpta tolktjänster</b>	-4 862	-2 179	2 683
<b>Synhjälpmedel</b>	-13 712	-12 228	1 484
<b>Övriga kostnader</b>	-20 000	-17 308	2 692
<b>Resultat</b>	-106 191	-93 805	12 386

Kostnaderna är avsevärt lägre än budgeterat till följd av pandemin och verksamheten gör ett positivt resultat mot budget med +12,4 mnkr.

#### 6.1.1 Intäktsutveckling

Verksamheten har ett tillkommande statsbidrag under året på totalt 1300 tkr. Vidarefakturerings av tolktjänster mot landsting och externa motparter samt patientintäkter är dock mindre än föregående år, till stor del pga. pandemin. En tydlig nedgång skedde i april.

Under året har tolkverksamheten höjt timpriset mot externa kunder då tidigare prissättning inte justerats sedan 2010. Priset är beräknat utifrån självkostnadsprincipen.

Uppdragen kopplat till statsbidraget för utökad tolkning i arbetslivet har trots pandemin legat på en relativt hög nivå, men avviker negativt mot budget.

#### 6.1.2 Kostnadsutveckling

**Personal:** Sjukskrivningar ihop med att intermittenta inte nyttjats enligt budget gör att personalkostnader avviker positivt. Jämfört med 2019 är timmar för vård av barn, karens och sjukfrånvaro större 2020. Detta har gett en effekt i uteblivna, lägre kostnader om ca: 350 tkr. Övriga personalkostnader för till exempel kurser/utbildning har uteblivit pga. pandemin.

**Tolktjänster:** Uppdragen har varit klart färre pga. pandemin och utförs i högre grad än tidigare med egen personal än via anlitate tolkföretag. Därtill har uppdrag som vidarefaktureras mot landsting och övriga varit lägre än föregående år vilket också inneburit lägre kostnader.

**Synhjälpmedel:** Minskade antal besök med minskad förskrivning har gjort att kostnader för synhjälpmedel uteblivit i stor grad, även om utfallet ökat under hösten och legat i nivå med budget.

**Övriga kostnader:** Resande både kollektivt och med leasingbilar har minskat kraftigt då fler uppdrag sker på distans. Avyttringar av leasingbilar under våren har gett överskott.