

Årsredovisning 2021

Hörselverksamhet



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
1.1	Viktigaste händelserna	4
2	Verksamhet	6
2.1	Mål från regionfullmäktiges budget.....	6
2.1.1	Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska	6
2.1.2	Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras	6
2.1.3	Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka	10
2.1.3.1	Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstagesök och behandling	11
2.1.3.2	Invånarnas tillgång till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar	11
2.2	Sammanfattning av pandemins effekter	12
2.3	Strategi för omställning av hälso- och sjukvård.....	13
2.4	Framtidens vårdinformationsmiljö.....	13
2.5	Produktion.....	13
3	Medarbetare	15
3.1	Mål från regionfullmäktiges budget.....	15
3.1.1	Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling.....	15
3.2	Chefsförutsättningar.....	15
3.3	Hälsa och arbetsmiljö.....	15
3.3.1	Uppföljning av kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier	16
3.4	Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys.....	16
4	Ekonomi	18
4.1	Ekonomi och verksamhet i balans.....	18

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Statistik Hörselverksamheten 2021

Bilaga 2: Bilaga 2 Barn och Ungdom Göteborg och Södra Bohuslän dec 2021

Bilaga 3: Bilaga 3 Årsredovisning VFU HV 2021

*Bilaga 4: Bilaga 4 Årsredovisning Hörsel Barns rätt och Mänskliga rättigheter
2021 - org*

1 Sammanfattning

Hörselverksamheten erbjuder habilitering/rehabilitering på specialistnivå till personer med bestående hörselnedsättning/dövhet/dövblindhet samt deras anhöriga, närstående och andra personer i närmiljön. Insatserna utgår från en helhetssyn, där patienter/anhöriga är delaktiga i all planering av insatserna från tvärprofessionella team med medicinsk, teknisk, pedagogisk och psykosocial kompetens. Hörselverksamheten utför också diagnostik till Öron-Näsa-Hals klinikerna i deras dagliga arbete.

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

Verksamheten har prioriterat det dagliga patientarbetet och tillgängligheten.

Pandemin har under året påverkat Hörselverksamheten inom samtliga områden: Verksamhet, personal och ekonomi.

• Verksamhet:

Hörselverksamheten har under 2021 haft målet att klara vårdgarantin och möta en ökad efterfrågan av Hörselrehabilitering. Under året har verksamheten klarat vårdgarantin men från september har efterfrågan av Hörselrehabilitering fördubblats varför verksamheten rapporterar väntande över 90 dagar från november främst i området Göteborg o Södra Bohuslän.

Produktionen av hörselrehabiliteringar har påverkats av Coronaepidemin. Från maj har inflödet av vårdförfrågningar återgått till de nivåer som fanns före pandemin och under hösten 2021 har inflödet kontinuerligt ökat vilket påverkat tillgängligheten.

Antal besök per 2021: 114 679 st. Det är över 5000 fler besök än 2020. Ökningen av besök sker från maj i samband med att antalet vårdförfrågningar ökar.

Antal påbörjade hörselrehabiliteringar (UD001) per 2021: 14 300 st. att jämföra med år 2020: antal 13 101 st. Antalet personer som är väntande till hörselrehabilitering har ökat de sista fyra månaderna från 1500 personer till 4273 personer nu i december.

Antal väntande 90 dagar: Utfall 99 %

Antal väntande 60 dagar: Utfall 71 %. Verksamheten når inte längre målet på 80%.

Coronapandemin har ökat omställningen från fysiska besök till distansbesök via videomöten inom Hörselverksamheten. Det är främst inom teamarbetet för Barn, Vuxen, Dövteam och Dövblindteam som dessa insatser ökar, då

Audionommottagningen har flertalet vårdinsatser som kräver fysiska besök.

Hörselverksamheten redovisade mycket höga resultat i den nationella patientenkäten. Handlingsplanen består i att fortsatt ge ett bra bemötande och snabb service och kvalitet samt fortsatt ha en hög tillgänglighet. Att via upphandling kunna erbjuda en hög teknisknivå, samt förbättra möjligheten till objektiv verifiering av hörapparatsanpassningen i verksamheten ingår också i handlingsplanen.

Verksamheten har reviderat vårdprocesser samt arbetat efter de RMR som påverkar verksamheten.

• Personal:

Personalen har under Coronapandemin arbetat med att hantera hörselhabilitering och rehabilitering utifrån gällande riktlinjer. Det har medfört stora omkastningar i produktionsplaneringen då frånvaron har ökat när personal behövt stannat hemma vid symptom och denna ökade intermittens har påverkat den personal som jobbat. Under pandemin då produktionen var lägre avvaktade främst Audionommottagningarna med att rekrytera vakanser. Under våren/sommaren har nu dessa vakanser tillsatts för att möta det ökade inflödet.

Hörselverksamheten har ett ackumulerat sjuktalsutfall under året på 7,4% vilket är över målvärdet på 6%.

Verksamheten har försökt att möta kompetensutveckling utifrån förutsättningarna där exempelvis hjälpmedelsutbildningar fått hållas på distans.

Hörselverksamhetens all personal har under året fått utbildning i "Våld i nära relationer" via VKV (Västra Götalandsregionens Kompetenscentrum om Våld i nära relationer).

• Ekonomi

Hörselverksamheten gör ett överskott vid årets slut med +1,6 mnkr.

Personalkostnader utgör ett stort överskott med +10,4 mnkr medan kostnader för hjälpmedel avviker negativt mot budget med -6,4 mnkr.

Året började med relativt låga kostnader i förhållande till budget, men framförallt hjälpmedelskostnader har ökat successivt under året i takt med att produktionen ökat och samhället öppnat upp.

Personalkostnaderna har till följd av att bemanningen varit lägre än planerat fortsatt vara på en lägre nivå än budgeterat. Rekryteringar har avvaktats med och vakanser som uppstått har inte fyllts för att parera den minskning av produktion som funnits kvar som effekt av pandemin främst under årets första månader.

Under hösten ökar dock bemanningen från de låga nivåer som var under första halvåret. Frånvaro pga sjukdom har varit högre än budgeterat vilket inneburit stora uteblivna kostnader då frånvarande medarbetare inte ersatts.

1.1 Viktigaste händelserna

1. Hörselverksamheten har under 2021 haft som mål att klara vårdgarantin och möta en ökad efterfrågan av hörselrehabilitering. Under perioden har verksamheten klarat vårdgarantin. Produktionen av hörselrehabiliteringar har påverkats av Coronaepidemin. Från maj har inflödet av vårdförfrågningar återgått till de nivåer som fanns före pandemin och sedan fortsatt att öka. Detta har ökat trycket på verksamheten under hösten.

2. Hörselverksamheten har under Coronapandemin ställt om en rad olika behandlingar till digitala vårdformer.

3. Hörselverksamheten arbetar nu fullt ut utifrån RMR för tidig diagnos och rehabilitering för barn med medfödd hörselnedsättning samt kvalitetsregister för barn med bestående hörselnedsättning via Hörselverksamhetens Vårdprocess Barn.

4. Förberedelser och öppnande av Hörhjälpmedelsmottagning i Turionhuset Göteborg.

5. Hörselverksamheten i Göteborg har påverkats av Öron-Näsa-Hals klinikens §6.6.a. Hörselverksamhetens diagnostik har från besked i maj evakuerats från

befintliga lokaler till ersättningslokaler i december 2021.

6. Hörselverksamheten i Skaraborg påverkas av saneringen av PCB på SkaS Skövde och flyttade i december till ersättningslokaler.

7. Upphandling av hörapparater som träder i kraft 2022.

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. o Miljömål 2030: Våra produkt och materialflöden är resurseffektiva och giftfria. • Låg klimatpåverkan. o Miljömål 2030: Våra direkta växthusgasutsläpp har minskat med 85% och de indirekta växthusgasutsläppen har minskat med 50%. • Ekosystem och främjad biologisk mångfald. o Miljömål 2030: Vi utnyttjar ekosystemtjänster hållbart och främjar den biologiska mångfalden. Hörselverksamheten 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 hörhjälpmedel är upphandlade. Detta säkerställer att miljöaspekten beaktats 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 2020	Utfall 2021	Mål 2021
Antal vårdskador	Inträffat:4st, kunnat inträffa 17st	Inträffat:0st, kunnat inträffa 19st	
Andel avvikelser i MedControl som handläggs inom 3 månader	Hörsel 67%	Hörsel 80 %	75%

Vårdprocesser:

Hörselverksamheten har utarbetade vårdprocesser för Barn och Vuxna samt för Dövteam och Dövblindteam för att säkra kvalitén i vården och säkra likvärdig vård i regionen. Under året har arbetet pågått med verksamhetens vårdprocesser. Följande områden har varit i focus.

Grupprehabilitering

Tre grupper har tagits fram. En för barn som diagnostiserats i tidig ålder där syftet

är att ge utbildning och stöd i det tidiga föräldraskapet utifrån samspel, kommunikation och språk utifrån konsekvenserna av en hörselnedsättning.

Två grupper, inför skolstart och inför tonår där syftet är att stärka föräldrarollen utifrån hörselnedsättningen i barnets vardag.

En viktig del i grupprehabiliteringen är att ge möjlighet till vårdnadshavare att träffa andra.

Förberedande information inför start hörselhabilitering barn.

Ett projekt har startat med Kommunikationsavdelningen att ta fram information i en webbaserad film riktad till vårdnadshavare och andra som finns i barnets närhet samt barn utifrån ålder och mognad.

Syfte är att bidra med kunskap och insikt inför hörselhabilitering och därmed öka möjligheterna till att skapa goda förutsättningar för barnets habilitering och utveckling. Filmen ska stärka vårdnadshavare och möjliggöra ökad delaktighet.

Tinnitus

En arbetsgrupp har startat för att ta fram en behandlingsmodell för patienter med tinnitus med fokus på kognitiv beteendeterapi i grupp och internetbaserad kognitiv beteendeterapi.

Dövblinda vuxna

Vårdprocess är framtagen och implementerad under året som har medfört en tydligare samverkan med dövblindteam, syn och hörsel.

Dövblinda barn

Vårdprocess för denna målgrupp har startat upp, nu när Vårdprocess Barn inom Syn- och Hörselverksamheten är klara.

Audionommallar

Sakkunnig audionom och verksamhetsutvecklare har tillsammans gjort en revidering av audionommallar vuxna med en översyn av metoder i de samlade insatserna.

Externa hemsida

Synpunkter har kommit in från patienter att det är svårt att navigera inom Hörselverksamheten på den externa hemsidan. Kommunikationsavdelningen har påbörjat ett arbete med att utveckla hemsidan och få en tydligare översikt av våra enheter.

Gemensam processmodell

Ett beslut har tagits i förvaltningen att alla verksamheter utgår från Socialstyrelsens processmodell för Hälso-och sjukvård – Nationell informationsstruktur. En arbetsgrupp tillsammans med Kommunikationsavdelningen för samman tre processer till en på den interna hemsidan. Syftet är likvärdig vård och arbetssätt samt tydliggöra ökad samverkan.

Otoscan/Otcloud

Verksamheten har under året implementerat ett nytt arbetssätt för avtryckstagning av ytteröron/hörselgång. Detta arbetssätt minskar risken för patientskador med fysisk massa i örat. Det nya arbetssättet innebär att ytterörat och hörselgången skannas av med laser och sparas ner som en fil. Filen laddas upp i ett moln där

avtalade leverantörer för öroninsatser laddar ner sina beställningar. Skanningsutrustning har köpts in till hela regionens audionommottagningar och arbetssätt för utförande har skapats. Då arbetssättet innehåller en molntjänst har ett stort förberedande säkerhetsarbete gjorts för att upprätthålla säker vård. Detta har bland annat lett till att endast pseudo anonymiserade uppgifter sparas i filen och i molnet.

MDR-direktivet

MDR direktivet träder i kraft och verksamheten gör en inventering av all medicinteknisk mätutrustning. I inventeringen identifieras utrustning och områden där ytterligare analyser behöver göras. VGR skapar samtidigt en organisation som ska se över hur specialanpassningar och specialtillverkade produkter ska hanteras i regionen. Hörselverksamheten inväntar direktiv från VGR innan ytterligare åtgärder utförs.

Kvalitetsregister

Hörselverksamheten rapporterar och deltar aktivt i kvalitetsregistren för grava hörselnedsättningar samt kvalitetsregistret för barn med bestående hörselnedsättningar.

Resultat från Kvalitetsregistret för barn med bestående hörselnedsättningar:

Registrerade:

Antal barn registrerade i riket 5617.

Antal barn registrerade i Västra Götaland 1252.

Kvalitetsmått tagna ur samma register.

Ledtider räknas i antal dagar från diagnosdatum till hörapparatstart dvs 3-6 månader.

Antal dagar i riket: Median 64, medelvärde 85.

Antal dagar i Västra Götaland: Median 69, medelvärde 84.

Nationell patientenkät:

Hörselverksamheten redovisade mycket höga resultat i den nationella patientenkäten. För att bibehålla och förbättra dessa resultat har verksamheten i årets investeringsplan äskat om inköp av REM mätare till de ställen som inte har full tillgång till sådan utrustning. Detta för att objektivt kunna säkra hörapparats förstärkningen till patienten. Handlingsplanen består i övrigt av att fortsätta ge ett bra bemötande och snabb service och kvalitet. Fortsatt ha en hög tillgänglighet. Att via upphandling kunna erbjuda en hög teknisk nivå.

Vårdskador:

Antal vårdskador: Inga rapporterade vårdskador under 2021.

Under 2021 har det rapporterats 19 tillbud, vilket är i nivå med 2020, där det

rapporterades 17 tillbud. Merparten av de rapporterade tillbuden avser vård och behandling (behandling/rehabilitering ,fördröjd/uppskjuten, diagnostik/utredning fördröjd/uppskjuten) samt utrustning/produkt (hjälpmedel).

Verksamheten har under året förbättrat handläggningstiden för avvikelser inom 3 månader från 67% 2020 till 80 % för 2021.

Leverantörsavvikelser:

Hörselverksamheten samarbetar med Regionservice Inköp angående inköp av Hörapparater, Öroninsatser, Hörhjälpmedel samt Alternativ telefoni. För att följa leverantörsavtalen görs avvikelser och Hörselverksamheten har gjort 445 st. under året.

Utveckla kunskapsorganisationen:

Hörselverksamheten har en sakkunnig Specialpedagog och en sakkunnig Audionom samt yrkeskontakter för kurator, psykolog och logoped. Sakkunnig specialpedagog har varit involverad som sakkunnig i arbetet med Hörselverksamhetens Vårdprocess Barn. Sakkunnig Audionom har reviderat Hörselverksamhetens Vårdprocess Vuxna för Audionomer, samt tagit fram riktlinjer kring REM mätningar.

Forskning:

Under 2021 har Hörselverksamheten inom ramen för ett projekt finansierat av EU utvecklat och utvärderat en hörselpreventionskurs, *Hörselhälsa*, som testats på den nationella plattformen 1177.se. Positiva utfall av programmet kan bland annat bidra till att förebygga hörselskador förorsakade av exempelvis miljöer/arbetsmiljöer med alldeles för starka ljudnivåer. Forskargruppen arbetar på två olika vetenskapliga publikationer som handlar om det här projektet.

Under 2021 har Hörselverksamheten även stöttat ett projekt vars syfte är att utforska hur hörsel, hörapparater och olika hjälpmedel upplevs i det dagliga livet för personer med Usher typ 2. Resultaten visar att patienterna är beroende av teknik och hjälpmedel för att få vardagen att fungera. Omgivningsfaktorer såsom ljus- och ljudmiljöer är avgörande för hur information, kommunikation och orientering, och förflyttning fungerar för den här målgruppen. Resultaten har sammanfattats i en magisteruppsats och kommer även att spridas på nationell nivå.

Mänskliga rättigheter och Barnrättsarbetet:

Barnanpassade externa hemsidor:

Verksamheten har påbörjat ett arbete med att se över verksamheternas externa hemsidor, att de blir mer tillgängliga och anpassade för barn och unga. Ny information om vad patienten kan få hjälp med hos oss är framtagen och riktar sig direkt till patienten (barn och ungdomar). I denna information framgår även hur ett besök går till och vilken rätt patienten har att vara delaktig i sin vård (utifrån barnkonventionen).

Barn som far illa:

Verksamheten har arbetat fram två lokala checklistor gällande orosanmälan barn som far illa. En för där vuxen är patient och en där barnet är patient. En utbildningssatsning pågår genom webbutbildning; VERA - utbildning om Hälso- och sjukvårdens och tandvårdens anmälningsplikt när barn far illa. Inom Hörselverksamheten har merparten av teamets personal genomgått denna utbildning. Resterande kommer att genomföra denna utbildning under 2022. Ett fördjupningstillfälle för barnrättsombud och chefsrepresentanter är inplanerad under 2022. Barnfridsbrott - Ny lag gällande barn som bevittnar våld. Information gällande denna lag har getts till alla ombud och Hörselverksamhetens ledningsgrupp.

Regional medicinsk riktlinje – Barn som anhörig:

Stödmaterial till vårdnadshavare/föräldrar ”Att prata om sin hörselnedsättning med ditt barn” har arbetats fram.

2.1.3 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Hörselverksamheten når upp till tillgänglighetsmålen enligt VÖK. Verksamheten har sedan november svårt att klara vårdgarantin och kommer att ha svårt att nå den i början av nästa år om inflödet av remisser för hörselrehabilitering fortsätter i den takten som skett under hösten.

Hörselverksamheten har under året öppnat en Hörhjälpmedelsmottagning i Turionhuset i Göteborg. Syftet är att kunna ge fler patienter tillgång till snabb teknisk service och pedagogiska insatser via drop in. Verksamheten ser ett ökat behov av detta stöd samt att Brukarorganisationerna önskat en ökning av dessa insatser.

Digitalisering Hörselverksamhet:

Pandemin har ökat omställningen från fysiska besök till distansbesök via videomöten inom Hörselverksamheten. Det är främst inom teamarbetet för Barn, Vuxen, Dövteam och Dövblindteam som dessa insatser ökar då Audionommottagningen har flertalet vårdinsatser som kräver fysiska besök.

Brukar samverkan:

Hörselverksamheten har under året samverkat med verksamhetens Brukarorganisationer i vårdprocesser, synpunkter inför upphandlingen av hörapparater och att bättre kunna nå ut med information om Brukarorganisationerna i rehabiliteringen. Information från Brukarorganisationerna kommer att finnas i väntrum och på hemsidorna.

Hörselverksamheten i Göteborg har genomfört ett fysiskt Barnråd där barn i åldrarna 8–11 år deltog. Syftet med Barnrådet är att få barnen delaktiga, att få veta vad de tycker och vad vi kan bli bättre på.

2.1.3.1 Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021
Andel patienter som väntat högst 90 dagar på första besök	96%	99%	100%
Andel patienter som väntat högst 60 dagar	68%	71%	80%

Hörselverksamheten har under hela pandemin erbjudit habilitering och rehabilitering. De patienter som valt att avstå sin rehabilitering är främst i gruppen 70+. Verksamheten kunde under maj 2021 se ett ordentligt kraftigt ökat inflöde av remisser och vårdförfrågningar. Under årets sista 4 månader har antalet väntande mer än fördubblats från nivåer kring 1500 personer till i december 4273 personer. Även verksamhetens drop in mottagningar visar på en kraftig uppgång från april. Från maj 2021 har antalet patientbesök återhämtat sig och ligger nästan i nivå med 2019 års produktion. Det ökade antalet vårdförfrågningar har lett till ett ökat tryck och antalet patienter inom 60 dagars nivån har påverkas negativt. Trycket på habilitering för barn med bestående hörselnedsättning ökar då den tidiga spädbarnsscreeningen gör att barnen hittas tidigare och habiliterande insatser behöver följa den framtagna medicinska riktlinjen. Ökningen över tid är främst i Göteborg och är kopplat till ökningen av antalet födda barn i detta område.

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

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021
Andel digitala vårdmöten	0,8%	2,9%	5,00%

Hörselverksamheten har ett flertal besök som kräver fysiska besök i diagnostiserande av hörsel samt i utprovningen och anpassningen av hörhjälpmedel.

Hörselverksamheten har sedan april 2020 börjat mäta antalet digitala besök. Det är främst inom alla hörselteam Barn, Vuxna, Dövteam och Dövblindteam där flertalet besök idag görs på distans. Dessa enheter ligger på över 10 % digitala besök.

Verksamheten totalt visar på en ökning mot föregående år från 0,8 % till 2,9 % 2021.

Verksamheten har under förra året digitaliserat verksamhetens introduktion för hörselrehabilitering och den visar att filmen ses av fler anhöriga än med fysiska informationer. Arbete pågår med att digitalisera information till föräldrar och barn.

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

Hörselverksamheten bedriver även en studie som undersöker effekten av att inkludera distansmöten med möjlighet till fjärrjustering av hörapparater i realtid inom ramen för en hörselrehabilitering. Detta nya arbetssätt kan tänkas ha en positiv inverkan på patientens engagemang och delaktighet i rehabiliteringsprocessen, och på sikt även den upplevda nyttan av

hörselrehabiliteringen. Utvärderingsresultaten kommer sammanfattas i flera vetenskapliga publikationer.

2.2 Sammanfattning av pandemins effekter

Verksamhet:

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

Under första kvartalet var söktrycket för hörselrehabilitering fortsatt lägre för att under april /maj återgå till nivåerna före pandemin. Under hösten har söktrycket mer än fördubblats och de som har avvaktat med att söka under första pandemivågorna har nu sökt hörselrehabilitering. Tillgängligheten för hörselrehabilitering har kraftigt påverkats under sista kvartalet.

Trycket av spontana besök till verksamheten var låg första kvartalet men har sedan ökat under hösten. Främst märks detta på hörhjälpmedelsmottagningarna vilket påverkat besöken.

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

Hörselverksamheten har på grund av Coronaepidemin inte kunnat utföra IOI-HA enkäten som mäter effekten av Hörapparatsanpassningen under året. Anledningen är att patientantalet var lågt under urvalsperioden mars/april.

Verksamheten har under året köpt in grindvakter på enheterna i Göteborg för att kunna bedriva verksamheten på ett säkert sätt gällande väntrumsmiljön.

Personal:

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

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

Hörselverksamheten har under perioden haft ökade sjuktal 7,4%.

En enhet har haft ett klusterutbrott av Covid-19 där över 10 medarbetare insjuknade. Sourcekontroll ökade en nivå och ett antal åtgärder gjordes på enheten. All personal fick möjlighet att Covid screenas på enheten.

Hörselverksamheten har även hjälpt ÖNH-kliniken på SÄS med medicinsk sekreterarkompetens under Coronaperioden.

Under året har arbetsmöten, ledningsgrupp, upphandlingsmöten, yrkesträffar, samverkansmöten och APT utförts på distans.

Trots pandemin har Hörselverksamheten tagit emot studenter i stort sett enligt plan. Även om det under våren har varit ett mindre patientunderlag och visst bortfall på grund av sjukdom hos student och handledare, har handledare och medarbetare hjälpts åt att lösa uppgiften.

Ekonomi:

Kostnader för personal har varit lägre under pandemin och under 2021. Det har funnits vakanser i verksamheten för att parera produktionsminskningen.

Sjukfrånvaro och vård av barn har varit klart högre än före pandemin och i de fall medarbetare inte ersätts under frånvaro så innebär detta uteblivna lönekostnader.

Resekostnader är på en mycket lägre nivå än före pandemin. Utbildningskostnader är också lägre.

En stor rörlig post är kostnad för hjälpmedel. Produktionen var låg då pandemins påverkan var stor och då förskrevs färre hjälpmedel och kostnaderna sjönk. Under hösten tog produktionen åter fart och kostnaderna ökade betydligt under årets sista månader.

2.3 Strategi för omställning av hälso- och sjukvård

Hörselverksamheten har en utarbetad Vårdprocess för att säkerställa likvärdig vård i hela regionen.

Hörselverksamheten har sedan 2019 samlat all habilitering och rehabilitering i Göteborgsområdet till Turionhuset i Gårda. Verksamheten har redan tre regionövergripande uppdrag för Alternativ telefoni, Dövteam och Dövblindteam. Hörselverksamheten arbetar utifrån personcentrerat arbetssätt (PCA) med utgångspunkten att patient och behandlare är två parter med delat ansvar och befogenhet. Hörselverksamheten upprättar alltid individuella vårdplaner i samråd med patient.

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

Hörselverksamheten har startat hjälpmedelsmottagningar med drop in möjligheter för att möta vård som behövs ofta.

2.4 Framtidens vårdinformationsmiljö

Hörselverksamheten deltar i FVM-arbetet och arbetar med Vård-och Arbetsprocess inför övergången till Millenium. Verksamheten bidrar med två medarbetare på 50% och två verksamhetsexperter som deltar i SOKI-grupperna på 40–50%. Verksamhetens medarbetare i AuditBasegruppen är kontinuerligt involverad i införandet och anpassningarna till Millenium.

Enheterna i verksamheten har utsett Förändringsambassadörer för att stödja implementeringsarbetet.

2.5 Produktion

Eget kortsiktigt mål/fokusområde:

- Effektiv vård med ökad produktion

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021
Antal besök/vecka/årsarbetare	13,2	13,5	18
Andel uteblivna besök		3,9%	

Antal besök i Hörselverksamheten 2021: 114 679 besök. Verksamheten har tappat 13% av besöken jämfört med 2019 på grund av pandemin. Hörselverksamhetens besök ökade kraftigt från slutet av april och har fortsatt öka under året. Många

som valt att vänta med sin rehabilitering valde att söka igen när vaccinationerna kommit igång. Från maj återhämtar sig produktionen nästan helt till samma nivåer av besök som 2019. I Göteborgs området var återhämtningen större än för övriga områden.

Den största ökningen av besöken står gruppen över 65 år för. Denna gruppen står för ökningen av 6832 besök. Av den gruppen är det kvinnor i åldern över 65 år som stått för den största ökningen med 5140 besök 2021. Det var denna gruppen kvinnor som avstod att söka under föregående år.

Antal påbörjade Hörselrehabiliteringar (UD001) 2021: 14 300 st att jämföra med år 2020: antal 13 101 st. Antalet hörselrehabiliteringar har kontinuerligt ökat då patientströmmarna ökade från maj. Ökningen syns i alla områden men främst i Skaraborg och Göteborg. Påbörjad hörselrehabilitering är nu på samma nivåer som under 2019 års produktion.

Antalet personer som är väntande till hörselrehabilitering har ökat de sista fyra månaderna från 1500 personer till 4273 personer nu i december. En av orsakerna är att personer som avvaktat vård nu söker för hörselproblematik på Närhälsan efter att smittspridningen minskat.

Antal väntande 90 dagar: Utfall 99 %

Antal väntande 60 dagar: Utfall 71 %. Verksamheten når inte längre målet på 80%.

Hörselverksamheten har under hela pandemin erbjudit habilitering och rehabilitering. De patienter som valt att avstå sin rehabilitering är främst i gruppen 70+. Verksamheten kunde under maj 2021 se ett ordentligt kraftigt ökat inflöde av remisser och vårdförfrågningar. Under årets sista 4 månader har antalet väntande mer än fördubblats från nivåer kring 1500 personer till i december 4273 personer.

Verksamheten ser ingen minskning av påbörjad Hörselrehabilitering på Barnsidan i Göteborg. Resultatet ligger nära förra årets höga nivåer 167 st. Se bilaga 2

Dövblindteamet har ett stabilt antal patienter och besök 686st som är något högre än föregående år 616 st .

Dövteamet har en minskning av besök 245 st 2021 mot 575st 2020.

Statistiken redovisas i bilaga 1

Distansbesök: 2,9 %.

3 Medarbetare

3.1 Mål från regionfullmäktiges budget

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

- Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Eget kortsiktigt mål/fokusområde:

- Stärkt arbetsgivarvarumärke:

Hörselverksamheten deltar i KUM-arbetet och använder nivåbladen för Psykologer. Arbetet pågår nu med Medicinska Sekreterare där verksamheten har en chefsrepresentant. Nivåbladen för audionomer är framtagna på regional nivå under året

Verksamhetsförlagd utbildning:

Hörselverksamheten tar kontinuerligt emot studenter i verksamheten. Främst är det audionomstudenter men även socionom-och psykologstudenter .Verksamheten har totalt haft 90 studenter under 279 veckor 2021. Se bilaga4.

Trots visst bortfall p.g.a. sjukdom hos student och handledare har handledare och medarbetare hjälpts åt att lösa uppgiften att ta emot studenter enligt plan.

Studenterna är överlag nöjda med bemötande och upplägg under VFU.

Audionomernas huvudhandledarträffar i samarbete med audionomprogrammet har vid tre tillfällen genomförts digitalt .

Som ett led i att ta emot psykologkandidater inom Hörselverksamheten och beskriva våra verksamheter för framtida medarbetare, har ett samarbete med psykologer inom Habiliteringen påbörjats. Tanken är att psykologkandidater inom H&H ska erbjudas möjlighet till studiebesök i våra olika verksamheter under sin VFU. Hörselteamet i GBG tog emot i tre dagar två kandidater med basplacering på Habiliteringen. De fick information om målgrupp/uppdrag, deltog bl.a. på remissteam, yrkesträff och auskultation vid några olika patientbesök med audionom.

3.2 Chefsförutsättningar

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

3.3 Hälsa och arbetsmiljö

Eget kortsiktigt mål/fokusområde:

- Stärkt arbetsgivarvarumärke

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021
Ack Personalomsättning	4,30%	5,80%	
Sjukfrånvaro	6,1 %	7,4%	6,00%

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

Verksamheten använder förvaltningens rutiner med omtankessamtal vid sjukdom.

- Ack Personalomsättning:

Personalomsättningen för Hörselverksamheten är 5,8 %.

- Sjukfrånvaro:

Sjukfrånvaron har under året fluktuerat. Utfallet i augusti var på 8,2%. Sjuktalet steg åter under hösten för att sedan i december vara på 7,4%. Personalen i verksamheten följer riktlinjerna och är hemma vid sjukdomssymtom vilket kan ha lett till ett något högre sjuktal under året mot utfallet föregående år.

Verksamheten arbetar efter förvaltningens riktlinjer kring aktivt arbete med omtankesamtal tidiga signaler som dokumenteras i Hälsosam.

Under pandemin då patientantalet gick ner valde verksamheten att inte tillsätta vissa vakanser. Under våren/sommaren 2021 har dessa vakanser åter rekryterats för att möta det ökade inflödet av remisser.

3.3.1 Uppföljning av kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier

Föreskrifterna om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) reglerar kunskapskrav, mål, arbetsbelastning, arbetstid och kränkande särbehandling.

Vi följer föreskrifterna som är anpassade till dagens arbetsliv och förtydligar vad arbetsgivare och arbetstagar ska göra inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet som alla arbetsgivare har ansvar att bedriva.

Enligt diskrimineringslagen ska vi som arbetsgivare fortlöpande genomföra ett arbete i fyra steg för att förebygga trakasserier och sexuella trakasserier. De fyra stegen är att undersöka, analysera, åtgärda och följa upp. Det gör vi kontinuerligt i medarbetarenkäten där vi frågar specifikt om detta och vi gör avvikelser i MedControl om arbetsskada inträffat/kunnat inträffa.

3.4 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

Under våren avvaktade verksamheten med att rekrytera vakanser på audionommottagningarna. Vakanserna tillsattes under sommaren då patientflödena återgick till nivåer innan pandemin.

- Övertid och mertid (tkr)

Så gott som hela kostnaden för övertid och mertid uppstod under hösten då produktionen ökade. Verksamheten har haft helg och visst kväll arbete för att klara vårdgarantin under hösten. I vissa områden har verksamheten även jobbat på helger för att hjälpa ÖNH-klinikerna med hörseldiagnostik.

Utfall		2019	2020	2021
AA10 Hörselverksamheten	Övertid och mertid	-585	-130	-397

- Personalkostnadsutveckling (tkr)

Utfall	2020		2021	
	Utfall	Budget	Utfall	Budget
AA10 Hörselverksamheten	-137 745	-143 689	-139 044	-149 687

Löneökningar mellan åren på ca: 2 %. I genomsnitt är bemanningen ca: 12 årsarbetare lägre än budgeterat, beroende på nämnda vakanser och förhållandevis stor sjukfrånvaro. Därav stor avvikelse mot budget ihop med att övriga personalkostnader varit lägre än budget.

4 Ekonomi

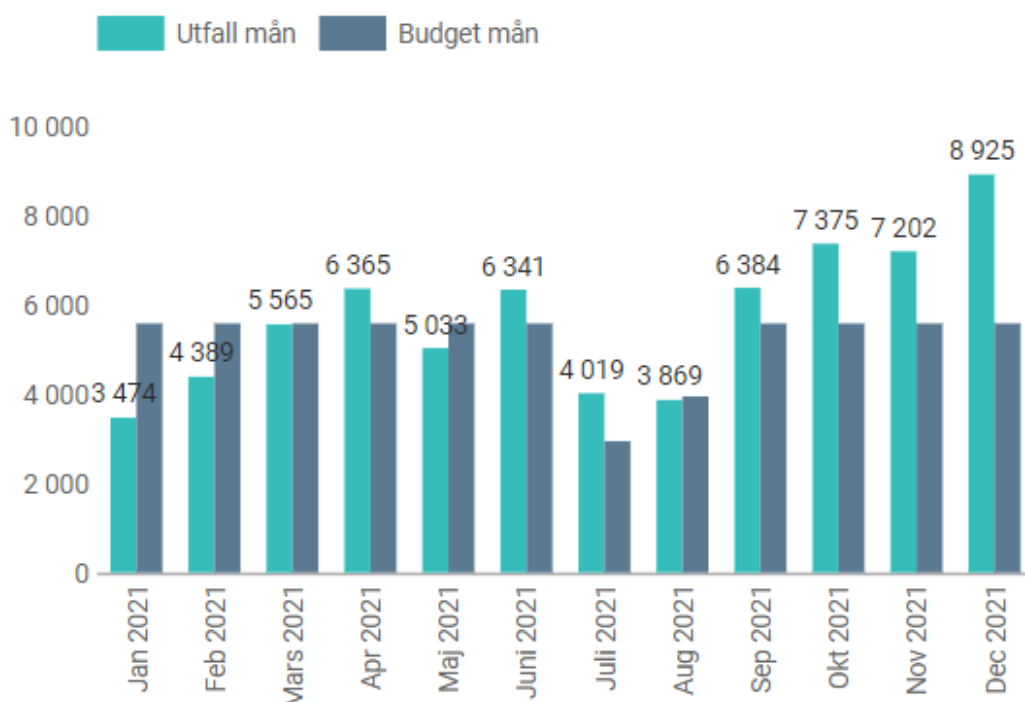
4.1 Ekonomi och verksamhet i balans

Indikator	Utfall 2021	Mål 2021
Budgetavvikelse	+1 628 Tkr	0
Budgetavvikelse personalkostnader	+10 433 Tkr	0

Hörselverksamhetens överskott beror på att lönekostnaden var väsentligt lägre än budgeterat. Största orsaken är att planerade rekryteringar har avvaktats med pga pandemin och därför fanns många vakanser under året. Kort sjukfrånvaro och VAB har varit högre än normalår med uteblivna lönekostnader som följd. Det finns även ett mönster att föräldraledighet, som ej bekostas av arbetsgivaren, kombineras med semester under sommaren, vilket inneburit lägre lönekostnader. Personalrelaterade kostnader för resor, utbildning etc var avsevärt lägre än budget pga av pandemin. Totalt överskott personal +10,4 mnkr.

Kostnader för hjälpmedel var relativt låga under årets första månader, men ökade markant de sista månaderna i takt med att produktionen ökade. Negativ avvikelse mot budget -6,4 mnkr.

Kostnader hjälpmedel (tkr)



Verksamheten har haft mer kostnader än budgeterat för IT-utrustning för bl a distansmöten. Kostnader för t ex utrustning och inventarier, möbler var också högre beroende på öppnandet av hjälpmedelsmottagning Turion, och under hösten kom ytterligare kostnader i samband med evakuering/flytt av vissa delar av verksamheten.

Patientintäkterna budgeterades i samma nivå som 2019, men har inte nått upp till den nivån under året. Utbyte och avyttring av leasingbilar utgör en relativt stor intäktspost (låga mil och högt andrahandsvärde).