

# VERKSAMHETSPLAN

2017-2018



## Våra fem servicelöften

1. Det är lätt att få kontakt med oss.  
Vår information är korrekt och lätt att förstå.
2. Våra väntrum erbjuder möjlighet till personlig kontakt, trygghet, möjlighet till avskildhet och plats för aktivitet.
3. Som besökare ska du känna dig välkommen och få ett bemötande som kännetecknas av omtanke, inlevelse och respekt.
4. Vi anpassar mötet efter dina förutsättningar och ditt kommunikationssätt.
5. Vi vill gärna ha dina synpunkter!  
Dessa hjälper oss att utveckla vår verksamhet.

**STRATEGI** Att se patienten som medaktör, samverka med andra vårdgivare och brukarorganisationer, ha en tydlig prioriteringsordning. Vi utför ett systematiskt kvalitetssäkerhetsarbete och har en god patientsäkerhetskultur.

**MÅL** Varje patient är medaktör och får säker och jämlik vård efter behov och inom vårdgarantin. Vi erbjuder förebyggande och hälsofrämjande insatser.

## Vi skapar värde för patienten

NULÄGE	FOKUS 2017	AKTIVITETER 2017
<p>Hörsel planerar att revidera sin kvalitetshandbok samt påbörja Dövsblindteamets. Syn håller på att färdigställa kvalitetshandbok. Syftet med kvalitetshandböckerna är att säkerställa att likvärdiga insatser erbjuds i regionen.</p> <p>En prioriteringsordning används inom Syn och Tolk men behöver förtydligas inom Hörsel</p> <p>De flesta patienter är nöjda med vården och känner tillräcklig delaktighet, men får inte alltid vård i rätt tid</p> <p>Många patienter har inte kännedom om sin vårdplan</p> <p>Fler ärenden registreras i MedControl men måste återkopplas och även analyseras på verksamhets- och enhetsnivå för ökat lärande och förbättringsarbete</p> <p>En mycket stor andel av patienterna får vård inom vårdgarantins gränser, men uppfylls inte på alla enheter</p>	<p>Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revidera kvalitetshandbok Hörsel</li> <li>• Färdigställa kvalitetshandbok Syn och påbörja Dövsblindteamets</li> <li>• Redovisa och säkerställa utdata från kvalitetsregister: SKRS och Grav hörselnedsättning hos vuxna. Samverka kring hörselbarnsregister.</li> <li>• Säkerställa utbudet av rehabilitering i grupp</li> <li>• Testa bedömningsinstrumentet COPM för att mäta effekt av insatser före och efter rehabilitering</li> <li>• Utveckla och följa regionala medicinska riktlinjer som gäller för Habilitering &amp; Hälsas målgrupper</li> <li>• Utbildning i VGR regi för att öka antalet skrivtolkar inom Tolkverksamheten</li> <li>• Förbättringsarbete gällande tolkkvalitet i samarbete med brukarorganisationerna.</li> </ul>
	<p>Säker vård</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utbilda chefer och medarbetare i avvikelshantering för att öka avvikelserapporteringen i MedControl</li> <li>• Skapa rutin för återkoppling från MedControl på verksamhets- och enhetsnivå för att skapa lärande på och mellan enheter</li> <li>• Identifiera förbättringsarbete på enhetsnivå utifrån inkomna avvikelser</li> <li>• Förbättra rutiner kring klagomål- och</li> </ul>

		synpunktshantering
	Patientfokuserad vård	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skapa förutsättningar för medarbetarna att göra upp vårdplan i samråd med patient</li> <li>• Stärka barns delaktighet och inflytande. Dokumentationen i journal ska göras utifrån ett barnperspektiv</li> <li>• Förvaltningens värdegrund ska vara känd för alla</li> <li>• Chefer och medarbetare ska gå utbildning i Barnkonventionen samt webbutbildning Stöd till barn som anhöriga del 2.</li> </ul>
	Effektiv vård	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventera att resurser och professioner utnyttjas på bästa sätt för att uppnå målen</li> <li>• Arbeta för ändamålsenliga lokaler</li> <li>• Regelbunden redovisning av utdata/prestationer/resurser på enhetsnivå</li> <li>• Genomlysning av arbetsprocesser och flöden för att öka tillgängligheten och säkerställa effektiv vård</li> </ul>
	Jämlik vård	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se över prioriteringsordning inom Hörsel</li> <li>• Arbeta efter jämställdhets- och mångfaldhetsplan</li> <li>• Arbeta med resultat från utfallsmått för jämlik vård inom Hörsel och Syn</li> <li>• Erbjuder likvärdiga insatser inom Hörsel resp. Syn</li> </ul>
	Vård i rimlig tid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genomlysning av arbetsprocesser och flöden för remisser och egenremisser för att säkerställa vård i rimlig tid</li> <li>• Se över prioriteringsordning inom Hörsel</li> </ul>

## Detta mäter vi:

AKTIVITET	NULÄGE 2016	MÅL 2017	MÅL 2018	FREKVENS
Mät delaktighet i patientenkät	Genomför handlingsplaner utifrån patientenkät	Förbättrat resultat i ny mätning	Genomför handlingsplaner	Ny enkät vartannat år
Mäta måluppfyllelsen i vårdplanerna	Hörsel och Syn mäter inte	Utvärdera 25 % av måluppfyllelsen av alla mål i vårdplanerna inom Syn	Utvärdera 100 % av måluppfyllelsen av alla mål i vårdplanerna inom Syn  Utvärdera 25 % av måluppfyllelsen av alla mål i vårdplanerna inom Hörsel	Årsredovisning
Förbättra patientsäkerhetskulturen	Arbete sker i verksamheten och patientsäkerhetsgruppen	Återkoppling från MedControl på verksamhets- och enhetsnivå för att skapa lärande på och mellan enheter	Minska antal allvarliga händelser	Årsredovisning
Erbjuda likvärdiga behandlingsmetoder på alla enheter	Erbjuds likvärdiga re/habiliteringsinsatser på alla enheter?	Genomlysning av vilka re/habiliteringsinsatser som erbjuds	Re/habiliteringsinsatserna ska vara beslutade och klarlagda i kvalitetshandbok för Hörsel, Dövblindteam och Syn, utifrån uppdrag.	Årsredovisning
Medverka till utveckling av nationella kvalitetsregister och vårdprocesser	Två kvalitetsregister: Grav hörselnedsättning vuxna och SKRS	Redovisa och säkerställa utdata från kvalitetsregister SKRS och Grav hörselnedsättning hos vuxna. Samverka kring hörselbarnsregister Anmäla SKRS till koncernkontoret	Ingå i relevanta kvalitetsregister som finns i regionens förteckning	Årsredovisning
Utveckla regionala medicinska riktlinjer	Pågående arbete med RMR för tidig diagnos och rehabilitering för barn med medfödd hörselnedsättning	Implementera RMR för tidig diagnos och rehabilitering för barn med medfödd hörselnedsättning	Förtydligade vårdprocesser och ansvarsgränser	Årsredovisning
Använd utfallsmått för jämlik vård	Införs	Mätning och utvärdering av resultat	Utfallet visar på mer jämlik vård	Månadsvis

## TILLGÄNGLIGHET OCH ETT GOTT BEMÖTANDE

**STRATEGI** Vi arbetar med vår gemensamma värdegrund och uppfyller våra servicelöften. Ett kontinuerligt förbättringsarbete ska leda till en ökad tillgänglighet för patienten. Det är viktigt att tydliggöra oklara vårdprocesser och att systematiskt våga prova nya arbetssätt.

**MÅL** En stark gemensam kultur där vi arbetar med servicelöften och tydligt definierade vårdprocesser. Patienten är nöjd och får vård i rätt tid. Vi ger information som patienten förstår.

### Vi är tillgängliga och har ett gott bemötande

NULÄGE	FOKUS 2017	AKTIVITETER 2017
Vårdgarantin uppfylls inte på alla områden. En serviceguide är under arbete Alla har infört 1177/Vårdguidens basutbud av e-tjänster. Det finns lokalproblem Produktionsmål finns framtagna	Klara vårdgarantierna	Följ volymförändringar i dialog med förvaltningen
	Utnyttja tillgängliga resurser på bästa sätt	Produktionsplanering, till exempel se över resursutnyttjandet
	Nöjda patienter/tolkanvändare	Genomför handlingsplan för god vård Införa serviceguide
	Förbättrad kommunikation med intressenter och patienter och tolkanvändare	Brukarråd, vuxna och barn
	Välinformerade patienter	Införa serviceguiden
	Följa förvaltningens produktionsmål enligt statistik nedan och i bilaga 2	Redovisa produktionsmål från VÖK

## Detta mäter vi:

AKTIVITET	NULÄGE 2016	MÅL 2017	MÅL 2018	FREKVENS
Nationella vårdgarantin 90 dagar	95 % Syn- verksamheten 98 % Hörsel- verksamheten	100 %	100 %	Månadsvis
Förstärkt vårdgaranti. Faktiskt väntande i Hörselverksamheten (mindre än 60 dagar)	68 %	80 %	80 %	Månadsvis
Utförda tolkuppdrag	96 %	≥ 92 %	≥ 92 %	Delår, års- redovisning
Andel patienter/tolkanvändare som är nöjda med bemötandet, enligt nationell patientenkät	Handlingsplaner utifrån enkäten	Förbättrat resultat i ny mätning	Handlingsplaner utifrån enkäten	Ny enkät vartannat år
Patienter som upplever att hörselrehabiliteringen ökat livsglädjen en hel del eller väldigt mycket (IOI-HA)	Basvärde 2015: 3,8	Bibehålla/öka	Bibehålla/öka	Varje år
Serviceguiden införs	Serviceguiden tas fram	Göra serviceguiden känd för alla medarbetare.	Arbeta utifrån serviceguidens löften. Guiden ses som ett stöd.	Varje år
Mätning av produktion.	Produktionsmål framtagna	Produktionsmål mäts	Uppföljning och ev. revidering av produktionsmål	Månadsvis

## FOKUSERA PÅ FRAMTIDS- FRÅGOR

**STRATEGI:** Vi bedriver kunskaps- och teknikbaserad vård och provar systematiskt nya arbetssätt för att ge patienten bästa möjliga vård. Verksamheten får därmed konkurrenskraft.

**MÅL** Vi har rätt kompetens, bedriver forskning och utveckling i samverkan med lärosätena. Verksamheten är ekonomiskt hållbar och är jämförbar med andra aktörer.

### Vi fokuserar på framtidsfrågor (LÅNGSIKTIGT MÅL 2017)

NULÄGE	FOKUS 2017	AKTIVITETER 2017
<p>Vårt resultat ligger vid genomsnittet i jämförelse med andra landsting/regioner.</p> <p>Vi behöver bli bättre på att använda forskning, ny kunskap och teknik, men även på att ta tillvara befintlig kunskap.</p> <p>Personalbrist inom vissa kompetensområden</p>	Hälsöfrämjande arbetsplatser	Medarbetarenkät, upprätta handlingsplaner
	Öka den direkta produktionen med bibehållna resurser	Inventera att resurser och professioner utnyttjas på bästa sätt för att uppnå målen
	Kompetensförsörjning	Arbeta aktivt med kompetensförsörjning Skapa struktur för kompetensutveckling
	Fortsätt utveckla vårdinformations-system och använd ny teknik	Öka förvaltningens engagemang i forskningsaktiviteter kring funktionshinderområdet. Medverka i Framtidens vårdinformationsmiljö (Fvm)
	Attraktiva arbetsplatser	Medarbetarenkät, upprätta handlingsplaner

## Detta mäter vi:

AKTIVITET	NULÄGE 2016	MÅL 2017	MÅL 2018	FREKVENS
Mäta antal vetenskapliga publikationer, antal projekt som HST är delaktiga i.	Antal projekt som HST är delaktiga i: 4 st	Öka	Öka	Årsredovisning
Identifiera faktorer som kan attrahera medarbetare i bristyrken	Psykologer Synpedagoger Specialpedagoger Kuratorer (Augusti 2016)	Öka antal nettoårsarbetare Psykologer Synpedagoger Specialpedagoger Kuratorer	Öka antal nettoårsarbetare Psykologer Synpedagoger Specialpedagoger Kuratorer	Årsredovisning
Medarbetarenkäten	Genomför handlingsplanerna utifrån medarbetarenkäten 2015	Genomföra ny medarbetarenkät och nå minst regionens snittvärde	Genomför handlingsplanerna utifrån medarbetarenkäten 2017	Rapport
Ta fram arbetsmiljömål på varje arbetsplats samt på förvaltningsövergripande nivå	Sjuktal = 8,4 % (aug 2016)	Minska sjukfrånvaron till 7,4 % (augusti 2016)	Minska sjukfrånvaron till 6,4 %, (augusti 2017)	Årsredovisning