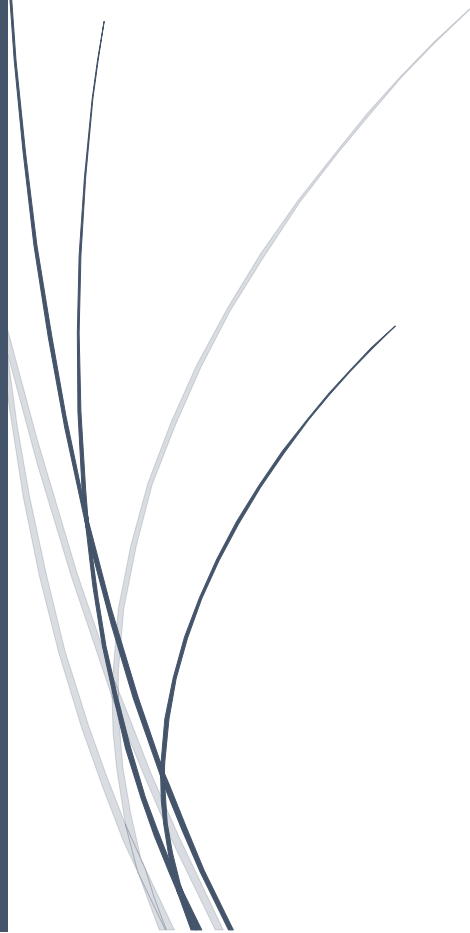


A dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A blue arrow points to the right from this bar, containing the date.

2021-12-31

Årsredovisning 2021 - Sjukvårdens Larmcentral

Region Sörmland, Region Uppsala
och Region Västmanland

Several thin, curved lines in shades of blue and grey originate from the bottom left and sweep upwards and to the right.

Anna-Karin Jansson
SJUKVÅRDENS LARMCENTRAL

Innehållsförteckning

SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING	2
Övergripande	2
Ekonomi	4
Framtidsbedömning.....	4
VERKSAMHETSUPPFÖLJNING – VERKSAMHETSPLAN 2021.....	5
1 Medborgare/patientperspektiv – Nöjda invånare	5
2.2 Processperspektiv – En god och jämlik hälsa	6
2.3 Medarbetarperspektiv – Stolta och engagerade medarbetare	7
2.4 Ekonomiperspektiv	7
Uppföljning av de övergripande uppföljningsmålen från verksamheten	8
Sjukfrånvaro.....	9
EKONOMIPERSPEKTIV	9
Ekonomisk uppföljning.....	9
<i>Periodens resultat – översikt</i>	<i>9</i>
<i>Verksamhetens ekonomiska läge kan utifrån nedanstående analyser summeras enligt följande</i>	<i>9</i>

SAMMANFATTANDE ANALYS OCH FRAMTIDSBEDÖMNING

Övergripande

Den samlade bedömningen är att Sjukvårdens Larmcentral levererar gott resultat trots påverkan från Coronapandemin och ökad arbetsmängd. Sammanställningen för 2021 visar en fortsatt ökning av både samtal och ärenden. Vi ser en generell samtalsökning med 10,2 procent på 112 samtalen och mellan vissa månader upp till 15 procents ökning. Även antal ärenden har ökat med 7,1 procent. Denna ökning för andra året i rad påverkar larmoperatörernas arbetsmiljö och leder till en ökad arbetsbelastning på verksamhetens larmoperatör-sjuksköterskor. En del av ökningen kan kopplas till Coronapandemin, den andra delen till ett förändrat beteende hos dem som ringer in. Får invånarna inte kontakt med 1177 eller primärvården på grund av långa svarstider och dålig tillgänglighet väljer man att ringa 112, de flesta av dessa samtal ska till en annan vårdnivå än ambulans. Detta kan påvisas genom att antalet hänvisningar ökar. Denna förändring är en iakttagelse som landets primära 112-mottagare, SOS Alarm också rapporterar om. Många i samhället ringer felaktigt och belastar nödnumret 112.

Ett resultat som följs upp och avrapporteras mot SOS Alarm årligen är R-samtal (samtal ej besvarade inom 30 sekunder). Av ca 123 000 inkomna samtal var det 191 som inte hanterades inom 30 sekunder. Det är ett bra resultat men det är en ökning i antal mot föregående år. (*ca 110 000 och 105 samtal över 30 sekunder*)

Kopplat till Coronapandemin kan vi även detta år se betydelsen av den samverkan som finns mellan Sjukvårdens Larmcentral och ambulanssjukvårdens medicinskt ansvariga läkare. Statistik följts kontinuerligt veckovis för att se indikationer och vid förändringar och nya lärdomar om viruset har man snabbt kunna ta fram bra stöd och instruktioner till larmoperatörerna. Data har delats med Crush Covid projektet i Uppsala.

Sjukvårdens Larmcentral Uppsala fick under inledningen av pandemin förfrågan om att sköta den nationella samordningen av Försvarmaktens helikoptrar för transporter av Covid-19 patienter. Uppdraget pågick fram till september 2020 då verksamheten kunde avbrytas. Den återupptogs under våren 2021 och Uppsala centralen har åter varit nationell koordinator för intensivvårdstransporter, inklusive de nationella extra flygresurser som tillförts av regionerna själva, Försvarmakten och Sjöfartsverket.

I Sörmland fick larmcentralen uppdraget att vara länets transportkoordinator under både våg 2 och våg 3. Uppdraget innebar att avlasta intensivvården i Sörmland, med arbetet kring förflyttningar av IVA-patienter. Sjukvårdens Larmcentral hade under april-maj en transportkoordinator i tjänst dygnet runt som tog emot beställningen och sedan skötte alla kontakter med mottagande sjukhus, ambulans, helikopter eller flyg.

Utförarrådet för Sjukvårdens Larmcentral har haft planeringsdagar under hösten med målet att tydliggöra verksamhetens vision och mål. Flera områden identifierades, men fyra fokusområden har definierats som prioriterade:

- Teknik – utveckling och uppdatering av Alitis – SvLc:s förvaltningsledare ansvariga
- Attraktiv arbetsgivare – enhetscheferna ansvariga
- PR/kommunikation - Arbetet sker tillsammans med kommunikationsenheten i de tre regionerna.
- Prehospital operativt läkarstöd - handlar om ett bakre läkarstöd för hela den prehospitala sjukvården i alla tre regioner. De ska lokaliseras på Sjukvårdens Larmcentral för att vara ett stöd för alla sjuksköterskor som jobbar prehospitalt, både på larmcentral och i ambulanser eller i andra mobila enheter. Funktionen ska bidra till att förbättra patientstyrningen och höja kvaliteten på de prehospitala medicinska bedömningarna.

Framtagande av handlingsplaner för de olika områdena pågår och avstämning och uppföljning sker på utförarråden.

Sjukvårdens Larmcentral är tilldelade medel från statsbidragen. Arbetet med att starta upp projekten har skett under hösten. Ett projekt handlar om film- och bildöverföring. Ett annat är Region Västmanlands projekt inom området psykisk ohälsa (Patienter med komplexa och återkommande behov). Psykisk ohälsa är växande problem och ett prioriterat område för samtliga regioner. Detta projekt är i linje med Region Västmanlands regionplan, att utveckla första linjens vård för den ökande psykiska ohälsan. Ett tredje projekt som drivs i Region Sörmland, är inriktat mot att stärka kompetensen hos personalen kring bedömningar och omvårdnad kopplat till psykisk ohälsa. Samtalsmetodik såväl som kompetensutveckling är grunden för den utbildningsinsats som planeras.

Arbetet med förstudien gällande integrationen mellan sjukhusjournalen och IT-stödet Alitis på Sjukvårdens Larmcentral, (det innebär en överföring av vissa delar av uppmärksamhetssignalen) är avslutad och ska presenteras för ambulansdirigeringsnämnden under våren. Till förstudien har man även kopplat ett projekt med dubbelautentisering.

Årets FLISA-dagar genomfördes som en hybrid-variant. Västerås hade egen hubb med deltagare från Ambulanssjukvården Västmanland. Ambulanssjukvårdens medicinskt ansvariga läkare Lennart Edmark bidrog med föreläsning om arbetet med individuella vårdplaner. Medicinskt ansvariga läkare Hans Blomberg var ansvarig för presentationen av forskningsprojekt.

Samarbetet med Sjukvårdens Larmcentral i Västra Götalands Regionen har utökats. Enhetschefer för Sjukvårdens Larmcentral utbyter erfarenheter med varandra genom studiebesök och kunskapsöverföring.

Verksamhetsuppföljning utifrån verksamhetsplanen och dess 12 mål.

Rapporteringen sker utifrån trafikljusmodell om markeras enligt följande färger, grön, gul och röd. Här under ses en resultatsammanställning.

Grön, genomfört enligt plan	9
Gul, delvis genomfört enligt plan	3
Röd, Ej genomfört	0

Ett fokusområde under året har varit arbetet med individuella vårdplaner, alla centralerna är nu igång. Arbetet fortsätter med utveckling av individuella vårdplaner som har en stark koppling till den personcentrerade vården och i sin utveckling också till precisionsmedicin. Region Västmanland har ett fördjupat projekt där formaliseringen av arbetet med individuella vårdplaner sker.

Sjukvårdens Larmcentral haft gemensamma utbildningsdagar under hösten med fokus på samtalsmetodik. Två av de tre planerade dagarna kunde genomföras, ett tillfälle är framflyttat, på grund av den ökade smittspridningen.

Ekonomi

Årets ekonomiska resultat för samtliga tre regioner uppgår till +1,0 mkr och är positiv avvikelse mot budget med 1,0 mkr. Resultatet per region är fördelat enligt nedan:

Region Sörmland +2,0 mkr

Region Uppsala -0,2 mkr

Region Västmanland -0,9 mkr

Framtidsbedömning

Under året har även en projektplan för certifiering samt utbildningsgrupp arbetas fram och skall införas under nästkommande år. I denna projektplan finns beskrivet hur certifiering för Sjukvårdens larmcentralers larmoperatör-sjuksköterskor ska ske för att säkerställa kompetensen.

En utmaning kommande år kan vara att ha rätt bemanning utifrån den ökande arbetsbelastningen. Brister i bemanningen kan påverka tjänsten.

Alla regioner har pågående arbeten med omställningen mot Nära vård. Här ser man en utveckling där primärvården ska ses som en bas. Utveckling av mobila team och digitala vårdmöten är en del i arbetet, samt nära samverkan med andra aktörer. Målet med omställningen är att få tjänster och flöden att vara så effektiva som möjligt för patienten. Det beskrivs att det kan ske med hjälp av den digitala utvecklingen, med bland annat ny medicinsk teknik och hjälpmedel för vård i hemmet och egenvård. Här bör Sjukvårdens Larmcentral ses som en naturlig del i den utvecklingen, med de möjligheter verksamheten har och som kan erbjudas för att förbättra och möta invånarnas behov både med digitala lösningar och i samverkan.

VERKSAMHETSUPPFÖLJNING – VERKSAMHETSPLAN 2021

1 Medborgare/patientperspektiv – Nöjda invånare

Plan för genomförande: Aktiviteter för att säkerställa mål och uppdrag	Status 31 december	Tidplan och kommentar
Etablerat användandet av individuella vårdplaner.	Mäts genom antal inlagda vårdplaner	2021 Alla centraler är nu igång med individuella vårdplaner. Förfrågningar har inkommit om möjligheten till individuella vårdplaner för barn som är förtidigt födda. Patienter med vaskulär EDS kan också vara aktuella för individuell vårdplan. Arbetet fortgår.
Utbildningsplaner – utfört utbildningar enligt utbildningsplanen.	Mäts genom antal utförda utbildningsdagar	2021 Utbildningar har delvis utförts enligt plan, några justeringar och flytt har gjorts på grund av pandemin.
Projekt avseende medborgare med komplexa och återkommande vårdbehov, där Sjukvårdens Larmcentral är den första instansen. Projektet sker under 2021.	Rapporteras efter utfört projekt.	2021 Projektet handlar om, en insats att kartlägga och identifiera problem samt initiera eventuella åtgärder för patienter med hög vårdkonsumtion. I projektet ser man att Sjukvårdens Larmcentral har en viktig roll i detta arbete. En rutin har tagits fram som används för identifiering av patientgruppen. En central har vi gått vidare med att samla information runt dessa patienter. Kontakt tas med patienten och andra delaktiga vårdaktörer. Informationen samlas i patientens sjukhusjournal. Försök görs för att skapa en individuell vårdplan för den akuta vårdkedjan. Projektet fortgår.

2.2 Processperspektiv – En god och jämlik hälsa

Plan för genomförande: Aktiviteter för att säkerställa mål och uppdrag	Status 31 december	Tidplan och kommentar
Maskininlärningsprojekt gällande de prio 2-uppdrag som får vänta på ambulans. Projektet syftar till att utveckla, ett beslutstöd för ambulansdirigenten i stöd till vilket prio 2-uppdrag som bör få ambulans först.	Rapporteras efter utfört projekt	2021–2022 En rapport om projektet och dess process gjordes på nämnden under året. Projektet fortgår under 2022
Ökat samarbete med mobila enheter, att bli en del i arbetet med God och Nära vård. Ökar kännedomen och nyttjandet av Sjukvårdens Larmcentral.	Rapporteras genom information om nya kontakter och samarbeten	2020 – 2022 Arbetet med mobila enheter och God och Nära vård sker på lite olika sätt i länen, men samtliga centraler deltar i någon form av arbete. Projektet fortgår under 2022
Följa utvecklingen med civilt försvar och delta i kommande aktiviteter.	Rapporteras genom uppkomna aktiviteter	2021–2025 Inga speciella aktiviteter relaterat till civilt försvar har skett under året, arbetet fortgår under flera år
Utveckla samarbete med andra regioner, fokus under perioden är samarbetet med Västra Götaland	Rapporteras genom pågående/ genomförda aktiviteter	2021–2022 Samarbetet med Sjukvårdens Larmcentral i Västra Götalands Regionen har utökats. Enhetschefer för Sjukvårdens Larmcentral utbyter erfarenheter med varandra genom studiebesök och kunskapsöverföring. Våra enhetschefer hälsade på under hösten och Västra Götaland planerar att komma på besök under våren. Utbildningssjuksköterskan är inbjuden till samarbete med Högskolan i Borås för en nystartad samtalsutbildning

2.3 Medarbetarperspektiv – Stolta och engagerade medarbetare

Plan för genomförande: Aktiviteter för att säkerställa mål och uppdrag	Status 31 december	Tidplan och kommentar
Kompetensförsörjningsplanering, utökade kombinationstjänster, deltagande på mässor.	Rapporteras genom utfört deltagande	2020 – 2022 På grund av Coronapandemin har det varit få fysiska mässor. Rekrytering är ett pågående projekt.
Gemensamma APT- mål en gång per termin.	Mäts genom antal möten	2021 Det första gemensamma APT genomfördes under hösten och var i digitalform.
Intern kommunikation – förbättra den interna kommunikationen genom att öka användandet av det gemensamma intranätet.	Mäts genom intern enkät hos medarbetarna	2021 Den gemensamma plattformen Share Point är i drift. Plattformen används flitigt, alla veckobrev och nyheter och rutindokument delas där.

2.4 Ekonomiperspektiv

Plan för genomförande: Aktiviteter för att säkerställa mål och uppdrag	Status 31 december	Tidplan och kommentarer
Tillkommande uppdrag ska vara finansierade		Årligen Inga nya uppdrag kan ske utan finansiering.
Genomföra benchmarking med kvalitetsparametrar och kostnadsjämförelser med liknande verksamheter.	Rapporteras på nämnden	2021 En presentation gjordes för nämnden i mars.

Uppföljning av de övergripande uppföljningsmålen från verksamheten

Uppföljning av mått– årets utfall för övergripande uppföljningsmål. Regionernas samlade resultat för året.

Mål	Frekvens	2020	T2 2021	2021
Ärenden som bedöms som prioritet 1 A ska larmas ut inom 80 sekunder i mediantid från besvarat samtal.	Tertial/år	85 sek	83,3 sek	78,8 sek
Svarstider på prioriterade linje skall vara lika med eller lägre än 8 sekunder i medel.	Tertial/år	3,6 sek	3,8 sek	3,8 sek

Mål	Frekvens	2020	T2 2021	2021
Andel prioritet 2 ut med prioritet 1 in (%)	Tertial/år	4.9	5.0	5,2
Andel prioritet 1 ut utan transport till sjukhus* (%)	Tertial/år	20.9	19.1	19.2
Andel hänvisningar med återkontakt (samma personnummer) inom 24 timmar med prioritet 1-utlarmning (%)	Tertial/år	0.9	0.9	0.9
Andel hänvisade till ej akutsjukvård, som besöker akutmottagningen inom 3 dagar och skrivs in (endast Uppsala). (%)	Tertial/år	5.5	7,9	7.0
Andelen ifylld ”Orsak ändrad prio” när ”Vald prioritet” avviker från ”MBS prioritet” (%)	Tertial/år	6.9	6.3	6.7

* exklusive: hjärtstopp, allergisk reaktion, andningsbesvär <5år, lågt blodsocker, händelser/beställda uppdrag

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro och rehabilitering (jämförelsesiffror 2020 inom parentes)

	Västerås 2021-01-01 – 12-31	Uppsala 2021-01-01 -12-31	Sörmland 2021-01-01- 12-31
Total sjukfrånvaro	3,4 (6,2) %	4,75 (4,87) %	9,65 (7,98) %
Varav långtidssjukfrånvaro över 60 dg	8,9 (0) %	2,58 (2,34) %	6,84 (2,9) %
Män	3,3 (5,6) %	1,04 (1,32) %	2,63 (3) %
Kvinnor	3,4 (6,6) %	5,76 (6,06) %	12,3 (9,7) %
Anställda – 29år	0 (6,8) %	1,38 (17,36) %	4,50 (13,23) %
Anställda 30 – 49 år	4,1 (7,0) %	5,68 (3,75) %	23,12 (4,14) %
Anställda 50 – år	2,3 (3,0) %	2,98 (7,11) %	35,12 (7,52) %
Antal heltidssjukskrivna*	0 (0)	0 (0)	2 (0)
Antal deltidssjukskrivna*	0 (0)	3 (1)	1 (0)
Rehabiliteringsärenden * totalt antal under perioden	1 (0)	3 (2)	3 (0)
Antal avslutade rehabiliteringsärenden under perioden	0 (0)	0 (1)	1 (0)

Sammanvägt resultat och analys

Arbete med rehabilitering sker aktivt när behov uppstår. Även förebyggande insatser görs.

EKONOMIPERSPEKTIV

Ekonomisk uppföljning

Periodens resultat – översikt

Verksamhetens ackumulerade ekonomiska resultat för år 2021 uppgår till 1,0 mkr, en avvikelse mot budget med 1,0 mkr.

Verksamhetens ekonomiska läge kan utifrån nedanstående analyser summeras enligt följande

Driftredovisning (belopp i mkr)	Resultat 2020	Prognos aug 2021	Resultat 2021	Resultat i % av intäkter
Region Sörmland	+1,8	+1,9	+2,0	
Region Västmanland	+0,5	-1,2	-0,9	
Region Uppsala	-0,3	0,0	-0,2	
Totalt resultat/prognos	+2,0	+0,7	+1,0	+1,3%

Analys av årets resultat – händelseöversikt

Det redovisade överskottet består främst av högre intäkter vilket uppgår till 1,4 mkr över budget medan kostnadssidan avviker negativt till följd av högre personalkostnader. De högre intäkterna avser främst ersättningar för högre personalkostnader, detta till en summa om 1,1 mkr.

Intäkterna avviker positivt mot budget till följd av att Sörmlands beslutade intäkter för 2021 blev 0,2 mkr högre än budgetutkastet samt att Västmanland fått 0,7 mkr i ersättning för Covid-kostnader samt 0,4 mkr i statliga medel avseende projektarbete.

Personalkostnaderna avviker totalt med -1,2 mkr mot budget. Region Västmanland avviker med -2,0 mkr till följd av extra ersättningar kopplat till Covid samt ett utmanande bemanningsläge under året som genererat övertidskostnader samt kostnader för inhyrd personal. Utöver det avser 0,4 mkr projektarbete som ersatts via statliga medel. Region Uppsala avviker med -0,2 mkr till följd av kostnader för sommaravtal samt kostnader kopplat till Covid. Region Sörmland redovisar 1,1 mkr i lägre personalkostnader trots påverkan om 0,3 mkr kopplat till Covid, överskottet beror på en låg bemanning samt inställda utbildningar.

Övriga kostnader avviker positivt mot budget med 0,7 mkr där Region Sörmland står för avvikelsen. De lägre kostnaderna har uppstått genom att en del av lokalen hyrts ut till annan enhet under året samt genom lägre lokala teknikkostnader och övriga lokala kostnader.

Ekonomiska påverkan Covid-19

Larmcentralerna i de olika regionerna har påverkats i varierande grad gällande ekonomin till följd av Covid-19. Region Västmanland har påverkats genom ökade personalkostnader till följd av extra ersättningar under delar av året samt frånvaro kopplat till Covid som inneburit övertidskostnader och inhyrning. Kostnaderna uppgår till 0,7 mkr och intäkter motsvarande hela beloppet har tillförts. Region Sörmland har påverkats genom 0,6 mkr i högre personalkostnader varav 0,3 mkr ersatts i form av kostnadsreducering. Även Region Uppsala har högre personalkostnader till följd av Covid, dessa kostnader uppgår till 0,1 mkr och är en del av det negativa resultatet.