**Sundbybergs stad**

Förstudie om ungdomsmottagningen



**Innehåll**

[1. Inledning 2](#_Toc524619923)

[1.1. Bakgrund 2](#_Toc524619924)

[1.2. Syfte 2](#_Toc524619925)

[1.3. Genomförande 2](#_Toc524619926)

[2. Roll- och ansvarsfördelning 2](#_Toc524619927)

[2.1. Styrning 2](#_Toc524619928)

[2.2. Organisation 2](#_Toc524619929)

[2.3. Avtalet med landstinget 4](#_Toc524619930)

[2.4. Stöd och samverkan 4](#_Toc524619931)

[3. Verksamhetens resultat och planeringsförutsättningar 5](#_Toc524619932)

[4. Uppföljning och kontroll 6](#_Toc524619933)

[4.1. Strukturer för intern kontroll 7](#_Toc524619934)

[5. Sammanfattande iakttagelser 9](#_Toc524619935)

[*Bilaga 1:* Källförteckning 10](#_Toc524619936)

# Inledning

## Bakgrund

Till ungdomsmottagningen är alla individer i åldrarna 12–22 år välkomna utan kostnad. Vid mottagningen lämnas hjälp och vägledning inom olika områden som rör individers sociala situation, exempelvis hemsituation, relationer, oro och sexualitet. Vid ungdomsmottagningen finns ett flertal olika kompetenser att tillgå, bland annat barnmorska, kuratorer och läkare.

Revisorerna har i sin riskanalys identifierat ungdomsmottagningen som en viktig verksamhet i Sundbybergs stad och som berör flera av stadens övergripande uppdrag och mål. Med anledning av detta genomförde EY på uppdrag av stadens revisorer en förstudie av ungdomsmottagningens verksamhet.

## Syfte

Syftet med förstudien var att inhämta information om ungdomsmottagningens verksamhet samt bedöma huruvida det finns anledning att genomföra en fördjupad granskning. Information som inhämtas rör:

* Roller och ansvar inom ungdomsmottagningen
* Struktur rörande intern kontroll
* Berörda nämnders uppföljning och kontroll av verksamheten

## Genomförande

Förstudien bygger på intervjuer med verksamhetschef, enhetsansvarig, verksamma personalgrupper samt genomgång av relevant styrdokumentation.

# Roll- och ansvarsfördelning

## Styrning

I *Reglemente för kultur- och fritidsnämnden från och med den 1 januari 2011* framgår att nämnden ansvarar för kommunens ungdomsmottagning med utgångspunkt i kommunfullmäktiges mål och budget, riktlinjer och övriga strategier. Det åligger nämndens ordförande att följa frågor av betydelse för verksamhetens ekonomi och effektivitet.

Kultur- och fritidsnämndens *Verksamhetsplan med budget 2018* utgår ifrån kommunfullmäktiges åtta mål med bäring på dess verksamhet för att skapa 16 nämndmål som alla verksamheter har att följa. Av dessa berör ett mål ungdomsmottagningens verksamhet specifikt: att ”underrepresenterade grupper i Fritid Sundbybergs verksamhet ska öka i jämförelse med föregående år”.

## Organisation

Ansvarig huvudman för ungdomsmottagningen (verksamhet och personal) är kommunen. Mottagningen har även ett avtal med landstingets hälso- och sjukvårdsnämnd som beställer och finansierar en del av den medicinska vård som erbjuds. I granskningen framkom att det upplevs finnas en fördel att ha kommunen som huvudman då mottagningen organisatoriskt är nära andra kommunala verksamheter, vilket underlättar samverkan.

Inom Sundbybergs stad är det kultur- och fritidsnämnden genom kultur- och fritidsförvaltningen som innehar ansvaret för ungdomsmottagningen. För över åtta år sedan fanns det tillfällen då ungdomsmottagningen låg under en annan förvaltning, socialförvaltningen. Vid genomförda intervjuer framkommer det att verksamheten upplevs komma närmare målgruppen genom att tillhöra kultur- och fritidsnämnden.

Förvaltningen är uppdelad i fyra olika enheter: Bibliotek, kultur, idrott och Fritid. Organiseringen illustreras i bilden nedan. Fritid Sundbyberg är indelad i fyra olika verksamheter: fältverksamhet, ungdomsmottagning, fritidsgårdar och fritidsverksamhet för unga med funktionsvariationer. Ungdomsmottagningen ingår i enheten *Fritid Sundbyberg* vilken leds av en enhetschef. Tjänsten blev vakant i augusti 2018 och ersätts för tillfället av verksamhetsansvarig gruppchef på ungdomsmottagningen.

**BASERAD PÅ VERKSAMHETSPLAN MED BUDGET 2018 KULTUR- OCH FRITIDSNÄMNDEN**

I enhetens uppdrag ingår det att erbjuda trygga mötesplatser för ungdomar, att arbeta uppsökande i skolor och andra miljöer ungdomar befinner sig i och att främja fysisk och psykisk hälsa med fokus på sexuell reproduktion. Enheten ska även arbeta med informations- och kunskapsinsatser till unga kring deras rättigheter.

Ungdomsmottagningen leds av en verksamhetsansvarig gruppchef (50 %), som även är medarbetare på ungdomsmottagningen. Ordinarie gruppchef har jobbat på mottagningen i 18 år och är från och med augusti 2018 tillförordnad enhetschef. En av mottagningens barnmorskor ersätter för tillfället rollen som verksamhetsansvarig gruppchef. Nyligen har gruppchefen fått ett utökat ansvar vilket även inbegriper fältverksamheten (med fyra medarbetare). Under december 2018 ska mottagningen flytta till större lokaler, vilka även kommer inrymma Stjärnjouren[[1]](#footnote-1).

Ungdomsmottagningens verksamhet består, under ordinarie omständigheter, av fyra heltidsanställda medarbetare (två barnmorskor, en kurator, en kurator/gruppchef) samt två timanställda läkare som arbetar ca 14 timmar i månaden. Under granskningen framkom det att verksamheten är i processen att anställa ytterligare en timanställd kurator för arbete drygt två dagar i veckan. Detta för att ersätta den gruppchef som för närvarande ersätter som enhetschef.

Barnmorskorna tar emot 10 till 16 ungdomar dagligen ungdomar som tidigare inte har varit på mottagningen får delta i ett s.k. ankomstsamtal. De ungdomar som behöver läkartid blir efter ankomstsamtalet hänvisade till en av läkarna (gynekolog eller venereolog[[2]](#footnote-2)) efter behov. Gynekologen är även medicinskt ansvarig på mottagningen och reviderar de medicinska riktlinjer och säkerhetsrutiner som finns rörande den medicinska verksamheten. Intervjuad medarbetare uppger att läkartiderna ofta är fullbokade och att det möjligen finns behov av att utöka arbetstiden för läkarna.

## Avtalet med landstinget

Landstingets hälso- och sjukvårdsförvaltning är beställare av den medicinska verksamheten på ungdomsmottagningen. Fast ersättning utgår per ungdom (12-22 år) i upptagningsområdet[[3]](#footnote-3) samt rörlig ersättning för antal registrerade medicinska besök. Enligt landstingets underlag *Ersättning 2018* ersätts tolk, barnmorskebesök, smittspårning, läkarbesök och vissa preventivmedel av landstinget.

Enligt avtalet ska verksamheten bedriva både mottagningsverksamhet och ett utåtriktat hälsofrämjande arbete. Besök utan tidsbokning ska erbjudas varje vecka.

Verksamheten har även krav på sig från landstinget om att kunna ta emot kurator- och barnmorskebesök inom en vecka samt läkarbesök inom en månad.

## Stöd och samverkan

Internt samverkar de olika yrkeskategorierna dagligen då många besökare kan ha ett behov av ett tvärprofessionellt stöd. Verksamhetens medarbetare får även psykoterapeutisk handledning varannan vecka där fall diskuteras, med syfte att få metodvägledning. På handledningen samtalar medarbetarna om vilka metoder som ska använda för att hjälpa patienten. Här tas även betungande ärenden upp, med fokus på lämpliga tillvägagångssätt.

Verksamheten samarbetar kontinuerligt med skola samt socialtjänst. Nyanställda medarbetare inom social- och arbetsmarknadsförvaltningens ungdomsenheter kommer bland annat på besök till ungdomsmottagningen. Kontakt med Socialtjänsten inleds vid behov om barnmorskorna får ett flertal indikatorer under ankomstsamtalet.

Extern samverkan för informationsutbyte sker i form av möten i olika forum, se nedan:

* Nätverksmöten för varje yrkeskategori (barnmorskegrupper, skolsköterskor/kuratorer), två till fyra gånger per år.
* Nätverksmöte med organisationen kring sex och samlevnadsmottagningar, SESAM. De erbjuder även medicinsk handledning och utbildningsdagar (alla mottagningar erbjuds utbildning 1 gång per termin).
* Regionalträffar med andra ungdomsmottagningar– kunskapscentrum för sexualitet och hälsa, 1 gång per termin.
* Samverkanmöten med chefer på ungdomsmottagningar, 2 gånger per halvår samt ungdomskonferens årligen.

Enligt inhämtad information har ungdomsmottagningen de senaste åren haft ett utökat samarbete med S:t Martins gymnasium (fd Löfströms gymnasium) då skolan specifikt fokuserar på nyanlända och integration. Efter flyktingvågen 2015 gjordes stora satsningar där staden med hjälp av fokusgrupper tog fram ett program, vilket kom att användas som exempel av Socialstyrelsen. Skolans kurator samarbetar med ungdomsmottagningen och genomför besök med skolans språkintroduktionsklasser för nyanlända, SPRINT.[[4]](#footnote-4) Träffarna har sett olika ut under åren när det gäller tidsomfattning, innehåll och gruppstorlek. Nytt för 2018 är att även fältsekreterarna involveras i programmet.

# Verksamhetens resultat och planeringsförutsättningar

Detta avsnitt ger en något övergripande bild av verksamhetens ekonomiska förutsättningar samt statistik och faktorer som kan påverka ungdomsmottagningen framgent. Nedan tabell beskriver det ekonomiska resultatet för 2017, inklusive verksamhetsnivå.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultat 2017 (mnkr) | Budget (kommunbidrag) | Intäkter | Kostnader | Nettokostnader | Diff |
| Fritidsgårdar, fältsekr., Ungdomsmottagning | 18,2 | 3,3 | - 20 | - 16,7 | 1,5 |
| Varav ungdomsmottagningen | 1,8 | 2,0[[5]](#footnote-5) | - 3,7 | - 1,7 | 0,1 |

**VERKSAMHETSBERÄTTELSE MED BOKSLUT 2017; FÖRVALTNINGSSCHEF**

För enheten Fritid Sundbybergblev 2017 års utfall 1,5 mnkr lägre än budgeterat, främst beroende på lägre personalkostnader än budgeterat. Personal har anställts senare under året än planerat och bemanningen har varit lägre under rekrytering efter att personal avslutat sina tjänster. För 2018 ser enhetens budget ut som följer:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Budget 2018 (mnkr) | Budget (Kommunbi­drag) | Intäk­ter  | Kost­nader | Net­tokostnader | Landstingser­sättning | Resul­tat |
| Fritidsgårdar, fält­sekr., Ungdomsmot­tagning | 18,8 | 2,9 | - 21,7 | - 18,8 |  | 0 |
| Varav ungdomsmot­tagningen | 1,9 | 1,5 | - 3,4 | - 1,9 | 1,5 | 0 |

**VERKSAMHETSPLAN MED BUDGET 2018; VERKSAMHETSCHEF**

I *Tertialrapport 1 med helårsprognos 2018* konstateras att verksamhetens mål i kultur- och fritidsnämndens *Verksamhetsplan med budget 2018* om att ”underrepresenterade grupper i Fritid Sundbybergs verksamhet ska öka i jämförelse med föregående år” redan i delårsrapporten bedöms uppfyllt för 2018 då ett flertal satsningar har gjorts under året.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ungdomsmottagningen Sundby­berg | Totalt antal besök | Varav tjejer | Varav killar |
| **2016** | 2885 |  |  |
| **2017** | 3093 | 2608 | 485 |

Kultur- och fritidsnämnden bedömer att det föreligger en ökad efterfrågan av ungdomsmottagningens utbud, se tabell ovan. Enligt *Verksamhetsberättelse med bokslut 2017* ökade antalet besökare som fått vänta en vecka eller mer på att få ett besök hos kurator under 2017, från tre personer under 2016 till 30 personer under 2017. Orsaken till ökningen beror på en kombination av ökad efterfrågan på besök och temporärt minskade resurser när det gäller kuratorer efter att en av kuratorerna blev gruppchef på 50 procent från april. Samtidigt minskade antalet besökare som fick vänta en månad på läkarbesök, eller blivit hänvisade till annan mottagning, till 13 (jämfört med 38 under 2016).

Förutom befolkningsökningen ställer även ökningen av nyanländas deltagande nya krav på verksamheterna. För att kunna fortsätta erbjuda högkvalitativa verksamheter och uppnå en lyckad integration måste verksamheterna kunna bemöta alla på ett välkomnande och inkluderande sätt. Alla nämndens verksamheter upplever ett ökat antal nyanlända deltagare om än i olika stor utsträckning. I nuläget påverkas delvis ungdomsmottagningen av detta.[[6]](#footnote-6)

Av *Patientsäkerhetsberättelse för 2017* framgår att mottagningen har upprättat nya rutiner för att erbjuda vård till unga män. Dessutom har hela personalgruppen HBTQ-diplomerats.

# Uppföljning och kontroll

**VERKSAMHETSPLAN MED BUDGET 2018; VERKSAMHETSBERÄTTELSE MED BOKSLUT 2017**

Kultur- och fritidsnämndens grunduppdrag mäts och utvärderas genom 13 kvalitetsfaktorer och 15 indikatorer. Dessa presenteras utifrån områdena målgrupp, verksamhet, medarbetare och ekonomi. Nedan redovisas ett urval av de kvalitetsfaktorer som verksamheten jobbar mot. Inom parantes återges 2016 års utfall.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Område | Mål (kvalitetsfaktor) | Indikator | Uppföljning | Utfall 2017 |
| Målgrupp | Bra bemötande | Andelen nöjda besökare/deltagare | ÅR[[7]](#footnote-7) | Brukarundersökning, fem ämnen: 79 – 86 % nöjda[[8]](#footnote-8) |
| Upplevd trygghet | Andelen besökare/deltagare som känner sig trygga | ÅR | Brukarundersökning, tre ämnen: 75 – 90 % nöjda[[9]](#footnote-9) |
| Verksamhet | God tillgänglighet | Förändring av öppettider, Andelen tillgängliga lokaler | ÅR | - |
| Medarbetare | Nöjda medarbetare  | Nöjd medarbetarindex (NMI) | ÅR | 77,9 (78,8)[[10]](#footnote-10) |
| Frisk personal | Andel sjukdagar (%) | ÅR | 4,35 (4,67) |
| Ekonomi | Budget i balans med bibehållen kvalitet | Avvikelse mot budget (helår) | T1 T2 ÅR |  |

Resultat för de kritiska kvalitetsindikatorerna mäts genom brukarundersökning i form av enkäter som delas ut till alla besökare under en månads tid. Redovisning för nämnden gjordes under våren 2018. Tidigare distribuerade landstinget brukarenkäter varje år, vilket upphörde för två år sedan då verksamheterna själva tog över ansvaret för detta. I augusti 2018 blev en utvecklad enkätform för hela kultur- och fritidsförvaltningen fastställd, vilken kommer anpassas och implementeras inom ungdomsmottagningen kommande år. Den nya strukturen är direkt kopplad till verksamhetsplanens kritiska kvalitetsindikatorer och innebär en ambitionshöjning.

Årlig verksamhetsberättelse med bokslut stäms av mot uppsatta mål och uppdrag samt kompletteras med lokal statistik avseende antal besökare, fördelat på kön och upptagningsområde samt regional statistik.

En kvantitativ resultatkontroll sker via tertialrapporter med tillhörande statistik och analys.[[11]](#footnote-11) Verksamheten utgår ifrån stadens befolkningsprognoser när prognoser görs rörande potentiella volymförändringar. I granskningen framkom det att volymökningarna följer prognoserna och upplevs tillförlitliga för att förutspå antal besökare. I tabellen nedan redovisas verksamhetens olika uppföljningar och återrapporteringar.

|  |  |
| --- | --- |
| Uppföljningar och återrapporteringar | Till |
| Stockholms läns landsting | Årlig avtalsuppföljning | *Statistik för antal besök, fördelat på kön och ålder* | Hälso- och sjukvårdsförvaltningen |
| Patientsäkerhetsberättelse |  |
| Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet | *Ska finnas för stickprovskontroll* |
| Sundbybergs stad | Verksamhetsberättelse |  | Nämnd |
| Årsbokslut, Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 | *ÅR = kvalitetsindikatorer, besöksstatistik.*  | Kommunfullmäktige + nämnd |

Förvaltningschef är även på nämndens alla sammanträden och informerar om förvaltningens arbete, vilket inbegriper ungdomsmottagningen. Utifrån inhämtad information framkommer det att även medarbetarna har närvarat vid ett av nämndens sammanträden 2017 för att informera om verksamheten. Några av politikerna i nämnden har även varit på besök på ungdomsmottagningen.

## Strukturer för intern kontroll

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ansvarar vårdgivaren för att det finns ett systematiskt ledningssystem för verksamheten. Syftet är att med ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete och Hälso- och sjukvårdslagens (2017:30) fortlöpande och systematiskt arbeta för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Ungdomsmottagningen har ett ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med SOSFS 2011:9. Verksamhetschefen ska se till att verksamheten och den enskilda mottagningen uppfyller de lagar och avtal som reglerar verksamheten, samt de mål som finns för denna. De dokument som ska vägleda och vara till grund för kvalitetsarbetet är:

* Verksamhetsplaner
* Rutiner
* Incidentrapporter
* Delårsbokslut
* Årsbokslut
* Verksamhetsberättelser

Enligt *patientsäkerhetsberättelse för 2017* görs riskanalyser vid regelbunden handledning, arbetsplatsträffar, verksamhetsmöten, barnmorskemöten och kuratorsmöten tillsammans med verksamhetsansvarig gruppchef. Riskanalyser ska göras inför förändringar, vid incident eller i befintlig verksamhet, vilket har gjorts gällande exempelvis ensamarbete. Av *patientsäkerhetsberättelse för 2017* och intervju med tillförordnad gruppchef framgår att även patientsäkerheten diskuteras på dessa möten samt på planeringsdagar två gånger per år.

Enligt inhämtad information inbegriper ledningssystemet rutiner som exempelvis arbetsrutiner och rutiner för synpunkter/klagomål vilka revideras varje år. Arbetsbeskrivningarna tar sin utgångspunkt i Föreningen för Sveriges Ungdomsmottagningars (FSUM) handbok, vilken fungerar som en vägledning för ungdomsmottagningsverksamheter.

Tillförordnad enhetschef uppger att verksamheten emottog tre klagomål under 2017, vilket är det största antalet klagomål verksamheten har haft på flera år. Dessa hanteras med övrig personal och verksamhetsansvarig gruppchef i verksamhetsmöten, arbetsplatsträffar, handledning samt vid behov på extra möten. När synpunkter har åtgärdats dokumenteras det i en pärm för incidenter, klagomål och synpunkter. Vid behov görs Lex Maria anmälningar enligt Socialstyrelsens anvisningar SOFS 2005:28. Enligt intervjuer framkommer att verksamheten inte har behövt göra någon Lex Maria anmälning de senaste 18 åren.

# Sammanfattande iakttagelser

Syftet med förstudien var att inhämta information om ungdomsmottagningens verksamhet samt därefter bedöma huruvida det finns anledning att genomföra en fördjupad granskning.

Vår uppfattning är att ungdomsmottagningens verksamhet bedrivs på ett genomtänkt sätt avseende roller och ansvar, intern kontroll samt berörd nämnds uppföljning av verksamheten. Ungdomsmottagningen har ett tydligt kvalitetsledningssystem med adekvata rutiner och kontrollprocedurer motsvarande verksamhetens omfattning. Verksamheten följs upp genom verksamhetsberättelser, delårsbokslut och årsbokslut. Ungdomsmottagningen har relevant kompetens för att klara av uppdraget, i form av läkare, barnmorskor och kuratorer. Möjligen finns det ett behov av att framgent se över bemanningsgraden vad gäller läkarna om efterfrågan överstiger tillgången på lediga tider.

Dock har vi noterat att nämndmålet som avser underrepresenterade gruppers deltagande är otydligt. Kultur- och fritidsnämnden bör formulera nämndmålet tydligare framöver för att ge verksamheterna goda förutsättningar att följa upp och uppfylla målen.

Sammantaget finner vi inte att det föreligger ett behov av att genomföra en fördjupad granskning. Detta med anledning av att staden, i all väsentlighet, bedriver ett ändamålsenligt arbete kring ungdomsmottagningen. Vår uppfattning grundar sig på att:

* det finns adekvata dokument och uppföljningsprocedurer motsvarande verksamhetens storlek, och en god ekonomisk hushållning.
* det finns en god samverkan med landstinget och ett tydligt samarbete med angränsande verksamheter inom staden.
* brukarenkäterna visar på goda betyg för verksamheten.

Sundbyberg 26 september 2018

Madeleine Gustafsson
*EY*

## *Bilaga 1:* Källförteckning

**Intervjuade funktioner:**

* Verksamhetschef
* Tillförordnad enhetschef (Ordinarie gruppchef/kurator)
* Tillförordnad verksamhetsansvarig gruppchef (Barnmorska)

**Dokument:**

* Reglemente för kultur- och fritidsnämnden från och med den 1 januari 2011*,* antaget av kommunfullmäktige den 24 oktober 2011 § 336.
* Verksamhetsplan med budget 2018, Kultur- och fritidsnämnden
* Verksamhetsberättelse med bokslut 2017, Kultur- och fritidsnämnden
* Tertialrapport 1 med helårsprognos 2018, Kultur- och fritidsnämnden
* Brukarundersökning Ungdomsmottagningen 2017
* Patientsäkerhetsberättelse för 2017 Sundbybergs ungdomsmottagning, 21 mars 2018
* Sundbybergs stads budget 2018 med plan för 2019-2020, antagen av kommunfullmäktige 26 oktober 2017, § 75.
* Ersättning 2018, hälso- och sjukvårdsförvaltningen, Stockholms läns landsting, 17 november 2017.
* Handbok för Sveriges ungdomsmottagningar, Föreningen för Sveriges ungdomsmottagningar (FSUM), 2018
* Ungdomsmottagningar i Stockholms läns landsting, uppföljning av verksamheten 2014, HSN 1504-0520, 28 april 2015
* Socialt bokslut 2017, Sundbybergs stad
* Riskbedömning och handlingsplan, 13 mars 2017.
1. Stjärnjouren är en ideell jour för tjejer och transpersoner. [↑](#footnote-ref-1)
2. Gynekolog är specialiserad på kvinnor, Venereologen är specialiserad på hudsjukdomar och överförbara infektioner med fokus på män. [↑](#footnote-ref-2)
3. Enligt landstingets underlag *Ersättning 2018* har Sundbyberg 5 057 individer inom upptagningsområdet som man får ersättning för á 190,89 kr. [↑](#footnote-ref-3)
4. Eleverna fokuserar på Svenska som andraspråk och kompletterar med andra grundskoleämnen [↑](#footnote-ref-4)
5. Främst ersättningar från landstinget [↑](#footnote-ref-5)
6. Verksamhetsplan med budget 2018 Kultur- och fritidsnämnden [↑](#footnote-ref-6)
7. Årsbokslut [↑](#footnote-ref-7)
8. Frågor om 5 ämnen (kompetent 86 %, förstående 86 %, lyhörd 79 %, respektfull 86 %, välkomnande 86 %) [↑](#footnote-ref-8)
9. Frågor om 3 ämnen (våga berätta 82 %, information tystnadsplikt 90 %, förtroende till tystnadsplikt 75 %) [↑](#footnote-ref-9)
10. I medarbetarundersökningen för 2017 mäts hållbart medarbetarengagemang

(HME) istället för nöjd medarbetarindex (NMI). Måttet som redovisas för 2017

och 2016 är HME total. [↑](#footnote-ref-10)
11. Patientsäkerhetsberättelse för 2017 [↑](#footnote-ref-11)