Stödpersonsverksamheten

Verksamhetsberättelse **2019**



Region Stockholm

Innehåll

3 Inledning

4 Interna projekt under 2019

7 Förvaltningens organisation och rutiner

8 Handläggning

9 Rekrytering och utbildning av stödpersoner

10 Informationsinsatser

11 Månadsrapportering

12 Stödet

13 Ekonomi

14 Kvalitetssäkring och egenkontroll

16 Samarbete med vården

17 Utveckling av förordnanden

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm

Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18
E-post: registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

Text: Milana Bosnic-Kapfält, stödpersonssamordnare (milana.bosnic-kapfalt@sll.se)
Ansvarig utgivare: Steinunn Ásgeirsdóttir, förvaltningschef (steinunn.asgeirsdottir@sll.se)
Patientnämndens förvaltning i Stockholm

PaN A2001-00022

Region Stockholm

Inledning

Patientnämndens förvaltning har enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) en skyldighet att förordna stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin. Detta gäller även dem som vårdas enligt lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) samt personer som tvångsisoleras enligt smittskyddslagen (SmL).

Stödpersonen ska bistå den tvångsintagna patienten i personliga frågor och även besöka denna. Stödpersonen har tystnadsplikt. Ett förordnande om stödperson varar så länge tvångsvården pågår och kan därefter, om patienten och stödpersonen så önskar, fortsätta under ytterligare fyra veckor. I uppdraget ingår att besöka patienten en gång per vecka. Stödpersonerna får ekonomisk ersättning för detta.

Förordnande av stödperson är tydligt reglerad i lag med angivande av vissa skyldigheter för den chefsöverläkare som ansvarar för patientens tvångsvård. Det är en rättighet för den tvångsvårdade patienten att få en stödperson.

Citat från patient:
”Jag är så tacksam att kunna ringa till förvaltningen och prata om min situation. Framförallt är jag tacksam att kunna få samma stödperson vid varje vårdtillfälle. Det känns tryggt!”

Interna projekt under 2019

Förvaltningen har under året bland annat arbetat med följande områden:

- effektivisering av stödpersonsverksamheten
- digitalisering
- utbildningsfilm för stödpersoner
- särskild webbplats för stödpersoner
- kontrollfunktioner för stödpersonsverksamheten
- informationsinsatser
- samarbete med vården för att säkerställa att patienterna får information om sin rätt till stödperson i syfte att öka antalet ansökningar om stödperson.

Mer utförlig information om de specifika stödpersonsinsatserna återfinns nedan.

Effektivisering av stödpersonsverksamheten

För att fortsätta effektiviseringen av verksamheten krävs en säker elektronisk kommunikation med externa aktörer. Förvaltningen har under 2019 haft kontakt med vården, Domstolsverket, lönekontoret och revisorerna för att undersöka möjligheterna till säker elektronisk kommunikation. Endast Domstolsverket har genom krypterad e-post idag möjlighet till säker kommunikation, dock är det krångligt och tidskrävande att använda mot förvaltningens system. En del andra externa samarbetspartners har påbörjat sina digitaliseringsprocesser och de kommer att fortsätta under 2020. I dagsläget har dock inte stödpersonsverksamheten möjlighet till elektronisk kommunikation med andra aktörer.

I patientnämndens egna ärendehanteringssystem har en del problem åtgärdats. Vid ett tillfälle upptäcktes felaktiga uträkningar av arvoden och det åtgärdades skyndsamt. En del andra problem finns fortfarande kvar men de ska åtgärdas under 2020.

Den elektroniska hanteringen av olika handlingar har redan visat sig vara effektiv och förväntas leda till ytterligare besparingar i både tid och material.

Digitalisering

Digitaliseringsprocessen har pågått under år 2019 och kommer att fortsätta under 2020. Patientnämndens nya ärendehanteringssystem erbjuder moderna och nätverksanpassade lösningar. Trots att systemet fortfarande är under utveckling har en del av handläggningsprocesserna redan effektiviserats. Förhoppningen är att systemet med tiden kommer att höja patientsäkerheten genom att erbjuda säkra och nätverksanpassade lösningar mot externa och interna samarbetspartners.

Utbildningsfilm för stödpersoner

Effektiviseringsprocesserna innefattar även förändringar i utbildningen för blivande stödpersoner. Förvaltningen har alltid utbildat blivande stödpersoner och utbildningen har i sin nuvarande form funnits sedan 2012. Den anordnas kvällstid och tar en del personalresurser i anspråk. Dessutom tillkommer kostnader för förfriskningar, föreläsare och ibland även för lokaler. Förvaltningen har därför i samband med digitaliseringen av verksamheten planerat en webbaserad utbildningsfilm för blivande stödpersoner. Filmen kommer att ersätta två av de tre utbildningskvällarna. Förvaltningen behöver på så sätt endast anordna ett utbildningstillfälle som behandlar förvaltningens regler och rutiner samt frågor om innehållet i uppdraget.

Webbplats för stödpersonerna

Både förvaltningen och stödpersonerna har länge saknat ett verktyg för snabbare, modernare och enklare hantering av stödpersonsärendena, ett verktyg som kan erbjuda ett flexibelt och lättillgängligt sätt för stödpersonerna att administrera sina egna ärenden inklusive den månatliga rapporteringen av uppdraget. För förvaltningen skulle en webbplats kopplad till patientnämndens egna ärendehanteringssystem även frigöra personalresurser och ersätta dyra kvartalsutskick.

I syfte att utforska möjligheterna att ta fram en mobilanpassad webbplats för stödpersoner har förvaltningen inlett samarbete i projektform med studenter från Kungliga Tekniska Högskolan (KTH). Den framtagna pilotversionen av webbplatsen har presenterats och väckt stort intresse bland annat på den Nationella tjänstemannakonferensen som ägde rum i Stockholm under hösten, samt i samband med den årliga stödpersonsföreläsningen ”Stödet”. Webbplatsen har en stor potential och kan innebära en hel del effektiviseringar. Det återstår dock mycket arbete som kommer att fortsätta under 2020.



Foto: Annette Birnbaum

Presentation av webbplatsen på den Nationella tjänstemannakonferensen i oktober 2019.

Kontrollfunktioner för stödpersonsverksamheten

Besöksfrekvens

Förvaltningen har under alla år stramat åt kraven på, och kontrollen av, besöksfrekvensen för att säkerställa att patienterna verkligen får besök av sina stödpersoner och att rätt arvode betalas ut. Det fortsatte vi med även under 2019.

Kontrollfunktionerna innebär krav på fyra besök per månad, månatlig redovisning samt information om hur uppdraget löper på både från vården, patienten och från stödpersonen. För att förhindra minskningen av besöksfrekvensen, som inte är avtalat med förvaltningen, vården eller patienten, görs stickprov i ärenden genom samtal med vården och patienten i den mån det är möjligt.

Kontroll av besöksfrekvensen är mycket svår att genomföra eftersom vården sällan dokumenterar stödpersonernas besök och patienterna ofta har svårt att placera besök i tid och rum. Vi har ändå lyckats upptäcka några fall av felaktig rapportering från stödpersonernas sida, där utbetalningar har justerats eller stoppats i god tid.

Handläggningstid

Enligt förvaltningens kvalitetsmål ska samtliga patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), och som ansöker om stödperson, i normalfallet få en passande sådan förordnad inom tre arbetsdagar efter att ansökan inkommit till förvaltningen. För patienter som isoleras enligt Smittskyddslagen (SmL) ska detta ske inom sju arbetsdagar. Vid vård enligt lagen om Rättspsykiatrisk vård (LRV) ska det i normalfallet ske inom sju arbetsdagar efter det att domen vunnit laga kraft. Om tidsgränsen överskrids ska avvikelserapportering ske.

Handläggningstiden vid nya förordnanden kontrolleras av stödpersonssamordnaren och controllern en gång om året. Resultatet presenteras under rubriken ”Kvalitetssäkring och egenkontroll” på sidan 14.

Avvikelser

Avvikelsehantering är en del i den interna kontrollen och ett bra verktyg för att uppmärksamma interna och externa brister. År 2019 var de flesta avvikelserna externa. Lönehantering med felaktiga eller uteblivna utbetalningar av arvoden är de mest förekommande externa avvikelserna. Några få interna avvikelser i framförallt handläggningen, har åtgärdats och följs upp regelbundet.

Stödpersoner

Förvaltningen har av olika anledningar alltid haft en ganska stor omsättning av stödpersoner och trenden höll i sig även under 2019.

Under året avslutade 54 stödpersoner sina uppdrag. Anledningarna till att stödpersonerna avslutar sina uppdrag analyseras löpande i samband med varje avslut. Orsakerna kan vara allt från familjesituation, arbetsbelastning i det ordinarie arbetet, flytt, utbildning, sjukdom och ålder, men även dödsfall har noterats. I några enstaka fall har förvaltningen avslutat uppdraget för stödpersoner som av olika skäl inte utfört sina uppdrag på ett tillfredställande sätt. Dessutom har förvaltningen av skilda anledningar valt bort en del personer som ansökt om att bli stödpersoner.

Förvaltningens organisation och rutiner

Arbetet kring handläggning, rekrytering, utbildning, fortbildning och förordnanden samordnas av stödpersonssamordnaren, som har detta som sin huvuduppgift. I stödpersonssamordnarens tjänst ingår också redovisning till nämnden i form av verksamhetsberättelse och verksamhetsplan. I dag är fyra medarbetare i olika grad engagerade i stödpersonsarbetet. Antalet handläggare som är kopplade till stödpersonsverksamheten anpassas till antalet inkomna förordnanden. Då antalet stödpersonsförordnanden periodvis varierar kraftigt, behöver handläggarresurserna snabbt kunna möta förändringar. Under 2018 anställde förvaltningen ytterligare en person som på halvtid förstärker stödpersonsverksamheten, och som har visat sig vara en värdefull resurs även under 2019.

I dagsläget finns inga planer för ytterligare förändringar i verksamheten.

Handläggning

Patientnämndens förvaltning handlägger ansökningarna om stödpersoner skyndsamt. Stödpersonen får ofta sitt förordnande inom några dygn från det att vården anmält att det finns en tvångsvårdad patient som önskar en stödperson.

Majoriteten av ansökningarna om att få en stödperson kommer fortfarande in via fax men kan även inkomma via post eller telefon. Arbetsprocessen sker i patientnämndens egna ärendehanteringssystem enligt de rutiner som utarbetats. I systemet finns färdiga mallar och brev. I handläggningen av varje ärende tas alltid kontakt med berörd vårdavdelning för att få information om den patient som önskar få en stödperson. Vi ställer alltid frågor rörande säkerhet och risker för stödpersonen i samband med besök. Information om patienten paras sedan med en lämplig stödperson. I patientnämndens egna ärendehanteringssystem finns utförliga uppgifter om varje stödperson, till exempel intressen och språkkunskaper. I regel försöker förvaltningen ordna så att förordnandena är könsneutrala (man-man respektive kvinna-kvinna), men undantag från detta förekommer, dels om vården rekommenderar något annat och dels om patienten så önskar – och vården godkänner detta.

Under 2019 har följande genomförts:

- systemet har anpassats kontinuerligt
- arbetsrutinerna och handläggningsprocesserna har fortlöpande uppdaterats
- kontrollfunktionerna har skärpts
- översynen av befintliga ärenden har gjorts vid behov
- administrationsprocesserna har effektiviserats och förenklats i vissa delar.

Arbetsrutiner och handläggningsprocesser följs upp och anpassas löpande. Detta arbete kommer att fortsätta även under 2020.

Citat stödperson:
”Uppdraget har flutit på så pass väl att jag hade mindre kontakt med patientnämnden än förväntat. Patienten har varit väldigt nöjd och tacksam.”

Rekrytering och utbildning av stödpersoner

I år har rekryteringen av nya stödpersoner återigen huvudsakligen skett med hjälp av personer som redan har stödpersonsuppdrag. På så sätt har förvaltningen fått in cirka 25 anmälningar om att bli stödperson. Intresseanmälan om att bli stödperson sker via förvaltningens webbplats, telefon, e-post eller via kontakter med andra stödpersoner. En del nya stödpersoner rekryteras i samband med mässor eller informationsinsatser till vården och allmänheten.

Stödpersonssamordnaren tar kontakt och kallar till en första intervju. Därefter görs en kontroll i kriminalvårdsregistret. Blir den blivande stödpersonen godkänd efter intervju och registerkontroll, får denne gå igenom en introduktionsutbildning som omfattar tre gånger tre timmar kvällstid. Utbildningen är obligatorisk och kompletteras vid behov.

Utbildningen för blivande stödpersoner har i utvärderingar varit mycket uppskattad och innehåller den nödvändiga grund som behövs för att kunna ta på sig ett stödpersonsuppdrag. Vid det första utbildningstillfället föreläser en psykiatriker om sjukdomar och sjukdomstillstånd som är vanliga vid tvångsvård. Vid det andra tillfället berättar en patient om sina erfarenheter om att vara tvångsvårdad och ha en stödperson. En erfaren stödperson berättar om själva uppdraget och filmen ”Livlinan” visas. Del två avslutas med en genomgång av stödpersonsuppdraget samt förvaltningens rutiner gällande redovisning, kommunikation med vården och patienten med mera. Vid det tredje utbildningstillfället redovisas det juridiska underlaget vid tvångsvård och sekretesslagen. Upplägget på utbildningen kommer dock att förändras under 2020 (se sidan 5).

Den 31 december 2019 hade förvaltningen 180 aktiva stödpersoner varav 120 hade uppdrag. Några av de registrerade stödpersonerna har dock valt att ta tillfällig paus av personliga skäl och en del har valt att avsluta sina uppdrag. Omsättningen av stödpersoner är av flera olika anledningar stor. För att tillgodose kommande behov behöver förvaltningen regelbundet rekrytera och utbilda nya stödpersoner. Förvaltningen saknar främst yngre män men också en del stödpersoner bosatta i vissa delar av länet. Vi har satt en nedre åldersgräns på 23 år samt en övre på 75 år för att få bli stödperson men gör dock alltid individuella bedömningar.

Under 2019 har rekrytering och intervjuer av stödpersoner skett löpande. Förvaltningen har genomfört två utbildningar under våren och två under hösten. Sammanlagt har 18 nya stödpersoner examinerats, det är både män och kvinnor i åldern 35–60 år. Ingen av de personer som under året ansökt om att bli stödperson har haft någon kriminell bakgrund. Detta kontrolleras noggrant i Kriminalvårdens belastningsregister. Ett antal stödpersoner har av olika skäl slutat och ett antal har entledigats på grund av bristande följsamhet till de rutiner som gäller. En stödperson har fått återbetala 6 750 kronor i arvode på grund av överrapportering och hen har fått avsluta sitt uppdrag på förvaltningen.

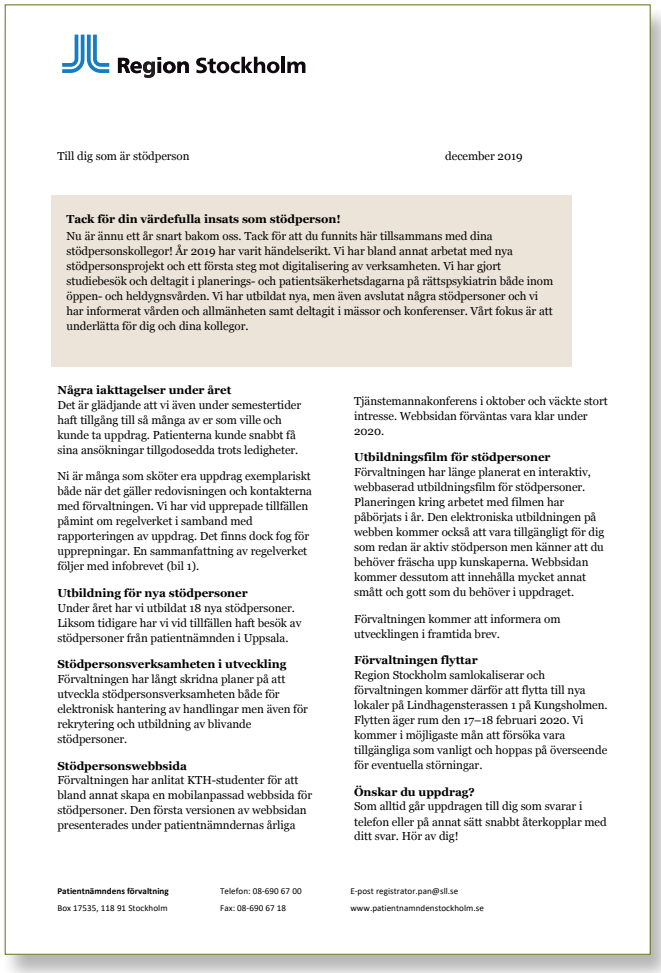
Behovet av nyrekryteringar kommer att analyseras och fastställas under våren 2020.



Citat stödperson:
”Tack för en fantastisk utbildning! Jätteintressant, mycket bra och lärorikt! Allt var bra organiserat. Kommer gärna på fler utbildningar!”

Informationsinsatser

Tidigare erfarenheter har visat att förvaltningen kontinuerligt behöver informera vården om stödpersonsverksamheten. Detta kräver bland annat att förvaltningen aktivt besöker och informerar vårdpersonal ute på vårdavdelningar och kanske allra viktigast är att nå chefsöverläkarna. Även patient- och anhörigföreningar samt andra intressenter kan löpande behöva informeras. Förvaltningen har nära och kontinuerlig kontakt med de psykiatriska klinikerna i Stockholms län både vid förordnandeprocessen och i andra sammanhang, exempelvis då representanter för förvaltningen besöker klinikerna på personal- och informationsmöten.



Region Stockholm

Till dig som är stödperson

december 2019

Tack för din värdefulla insats som stödperson!
Nu är ännu ett år snart bakom oss. Tack för att du funnits här tillsammans med dina stödpersonskollegor! År 2019 har varit händelserikt. Vi har bland annat arbetat med nya stödpersonsprojekt och ett första steg mot digitalisering av verksamheten. Vi har gjort studiebesök och deltagit i planerings- och patientsäkerhetsdagarna på rättspsykiatrin både inom öppen- och heldygnsvården. Vi har utbildat nya, men även avslutat några stödpersoner och vi har informerat vården och allmänheten samt deltagit i mässor och konferenser. Vårt fokus är att underlätta för dig och dina kollegor.

Några iakttagelser under året
Det är glädjande att vi även under semestertider haft tillgång till så många av er som ville och kunde ta uppdrag. Patienterna kunde snabbt få sina ansökningar tillgodosedda trots ledigheter.

Ni är många som sköter era uppdrag exemplariskt både när det gäller redovisningen och kontakterna med förvaltningen. Vi har vid upprepade tillfällen påmint om regelverket i samband med rapporteringen av uppdrag. Det finns dock fog för upprepningar. En sammanfattning av regelverket följer med infobrevet (bil 1).

Utbildning för nya stödpersoner
Under året har vi utbildat 18 nya stödpersoner. Liksom tidigare har vi vid tillfällen haft besök av stödpersoner från patientnämnden i Uppsala.

Stödpersonsverksamheten i utveckling
Förvaltningen har långt skridna planer på att utveckla stödpersonsverksamheten både för elektronisk hantering av handlingar men även för rekrytering och utbildning av blivande stödpersoner.

Stödpersonswebbsida
Förvaltningen har anlitat KTH-studenter för att bland annat skapa en mobilanpassad webbsida för stödpersoner. Den första versionen av webbsidan presenterades under patientnämndernas årliga Tjänstemannakonferens i oktober och väckte stort intresse. Webbsidan förväntas vara klar under 2020.

Utbildningsfilm för stödpersoner
Förvaltningen har länge planerat en interaktiv, webbaserad utbildningsfilm för stödpersoner. Planeringen kring arbetet med filmen har påbörjats i år. Den elektroniska utbildningen på webben kommer också att vara tillgängligt för dig som redan är aktiv stödperson men känner att du behöver fräscha upp kunskaperna. Webbsidan kommer dessutom att innehålla mycket annat smått och gott som du behöver i uppdraget.

Förvaltningen kommer att informera om utvecklingen i framtida brev.

Förvaltningen flyttar
Region Stockholm samlokaliserar och förvaltningen kommer därför att flytta till nya lokaler på Lindhagensterassen 1 på Kungsholmen. Flytten äger rum den 17–18 februari 2020. Vi kommer i möjligaste mån att försöka vara tillgängliga som vanligt och hoppas på överseende för eventuella störningar.

Önskar du uppdrag?
Som alltid går uppdragen till dig som svarar i telefon eller på annat sätt snabbt återkopplar med ditt svar. Hör av dig!

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18
E-post registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

Infobrev.

I år har förvaltningen vid två olika tillfällen varit på studiebesök inom rättspsykiatrin, på Löwenströmska sjukhuset och på Helix i Huddinge. Vid studiebesöket på Helix deltog även ledamöter från patientnämnden (politiker). Förvaltningen har dessutom vid fyra tillfällen medverkat i rättspsykiatrins planeringsdagar, vid två tillfällen på introduktionsutbildning för sommarvikarier i rättspsykiatrin samt föreläst på rättspsykiatrins patientsäkerhetsdagar.

Informationsinsatserna inom psykiatrin har i år innefattat Norra Stockholms psykiatri och Psykiatri Södra. I anslutning till dessa insatser har antalet anmälningar ökat något. Förvaltningen har dessutom inlett ett tätare samarbete med Psykiatricentrum i Södertälje i syfte att fastställa stödpersonsrutiner.

Förvaltningen har arbetat med att undersöka möjligheter, planera, se över och få fram följande underlag och informationsmaterial:

- utbildningsmaterial om stödpersonsverksamheten i filmformat till stödpersoner
- möjligheten till redovisning av stödpersonsrapporter på en mobilanpassad webbplats
- aktuell information om stödpersonsuppdraget som riktar sig till både patienter, stödpersoner och vårdpersonal på förvaltningens webbplats, som uppdateras löpande
- informationsbrev till stödpersonerna som tar upp aktuella frågor rörande deras uppdrag och som skickas ut kvartalsvis.



Foto: Milana Kapfält

Informationsinsats.

Månadsrapportering

För varje förordnande erhåller stödpersonen en ersättning om 1 500 kronor per månad. Ersättningen består dels av ett arvode på 900 kronor, dels en omkostnadsdel på 600 kronor. Därtill kommer ersättning för bilresor om avståndet överstiger 15 kilometer enkel resa och har godkänts av förvaltningen.

Det finns ett krav på månatlig rapportering från stödpersonerna. Rapporterna innehåller viktig information om uppdraget, kontakterna med vården, Förvaltningsrätten, patienten samt besöksfrekvensen. Granskningen av rapporterna sker i tre steg. Först granskas månadsrapporten av controllern som skriver ut ett utbetalningsunderlag. Detta attesteras därefter av stödpersonssamordnaren som kontrollerar rapportunderlaget. Den sista kontrollen utför administratören innan underlaget går till lönekontoret.

Stödpersonen ska i månadsrapporten redovisa sina kontakter med patienten samt uppgifter om det varit några problem i kontakterna med denne eller med vårdavdelningen. Dessa upplysningar, samt information i avslutsenkäten (som skickas ut i samband med avslutat uppdrag), ligger till grund för fortsatt utveckling och planering av verksamheten.

Med detta förfarande har förvaltningen dels gjort en del besparingar och dels fått en bättre insyn i stödpersonernas aktiviteter under själva uppdraget. Om stödpersonen skickar in en ofullständig redovisning tar stödpersonssamordnaren alltid kontakt med denne, vården och vid behov patienten. Tack vare dessa kontroller har överrapportering uppdagats i en del uppdrag liksom en del uteblivna besök inom rättspsykiatrin. Det har också upptäckts några få uppdrag där första patientbesöket dröjt länge. I dessa fall har arvodet reducerats eller helt uteblivit. I samband med grova överträdelser, och vid brist på ömsesidigt förtroende, har förvaltningen möjlighet att avsluta stödpersonens uppdrag.

I de fall förvaltningen och stödpersonen inte får uppgifter från vården om att tvångsvården upphört riskerar förvaltningen att betala ut ersättning i onödan. Denna problematik uppmärksammades 2012 genom ett så kallat principärende där vården i svar tydliggjorde att man kommer att stå för kostnaden i det fall man underlåtit att meddela förvaltningen att onödiga utbetalningar skett. Förvaltningens rutin i dessa fall är att skriva en avvikelserapport och skicka faktura till berörd vårdgivare. I år har vi inte haft något sådant fall, troligtvis därför att stödpersoner har meddelat om avslut av tvångsvård, men även för att vården har blivit bättre på att meddela avslut av tvångsvård.

Under 2019 har förvaltningen fortsatt med att:

- kräva månatlig rapportering samt avslutsenkät
- skriva avvikelserapporter
- strama åt kontrollen av reseersättningarna.

Stödet

Stödpersonerna inbjuds årligen till fortbildning, med syfte att få fördjupad kunskap, idéer och inspiration rörande uppdraget samt kontakter med förvaltningen och andra stödpersoner. Stödpersoner har i perioder efterlyst nyheter som berör verksamheten samt digitalisering av vissa tjänster. I maj arrangerades för första gången en mingelkväll med tema ”Utvecklingsplan och framtida digitalisering av stödpersonsverksamheten”. Föreläsare var stödpersonssamordnaren Milana Kapfält. Från förvaltningen deltog också Gisela Rosenquist, utvecklingschef, Theodor Ricklefs, handläggare och David Waleh, controller. De 30 deltagarna som kom på mingelkvällen visade stort intresse och var mycket positiva till den framtida utvecklingen av stödpersonsverksamheten och de gav höga utvärderingssiffror.



Foto: Milana Kapfält

Mingelkväll 21 maj 2019.

Ekonomi

Verksamheten är svår att budgetera eftersom ekonomin har ett direkt samband med antalet förordnanden, längden på dessa, stödpersonernas resor samt eventuella kostnader för tolk samt arrangemang för stödpersonsutbildningar och föreläsningar.

Den sammanlagda kostnaden för stödpersonsverksamheten för 2019 inkluderande arvoden, omkostnadsersättning och kurser är marginellt högre än 2018. Anledningen är att antalet förordnanden under året var något högre, 350, jämfört med 346 under 2018. Antalet förordnanden varierar inte bara årsvis utan även månadsvis.

Patientnämndens förvaltning arbetar ständigt med bland annat förtydligande och uppföljning av regelverket för bilersättning. Bilersättningar är svåra att budgetera delvis på grund av patienternas utplacering utanför Stockholms län. I år har förvaltningen sett en minskad kostnad för bilresor. En viss effektiviseringseffekt har uppnåtts då stödpersonerna har uppmanats att samordna besök på samma vårdinrättning för att minska sina resor. Dock är det fortfarande så att en del besök inte kan bokas samma dag vilket kräver flera resor.

Förvaltningen har inte haft några tolkkostnader under året tack vare språkmångfalden i stödpersonsbanken. Dessutom har kostnaderna för kursarrangemangen under året minskat avsevärt genom att förvaltningens egna lokaler kunnat användas för stödpersonsutbildningarna. Kostnaderna för externa föreläsare ligger på förra årets nivå.

Både ersättningsmodellen och ersättningsnivåerna har under året setts över. De ligger i nivå med övriga ersättningsnivåer i landet och kommer inte att förändras.

Kvalitetssäkring och egenkontroll

Kvalitetssäkring av alla delar av stödpersonsverksamheten har bland annat handlat om att skapa tydliga arbetsprocesser och rutiner.

Förvaltningen har väl utvecklade rutiner för kvalitetskontroll och kvalitetssäkring. De månadsrapporter och enkäter som stödpersonerna fyller i analyseras. Vid tveksamheter tar förvaltningen direktkontakt med stödpersonen, patienten och/eller kliniken för att få en fördjupad bild av hur stödpersonsuppdraget fungerar. Stödpersoner som inte motsvarar de krav som ställs på dem kan fråntas sina uppdrag.

Som stöd för handläggningen finns speciella funktioner i patientnämndens egna ärendehanteringssystem. Stödpersonsverksamheten uppmärksammas även i det löpande förvaltningsgemensamma kvalitetsarbetet, med avvikelserapportering och kvalitetsuppföljningar.

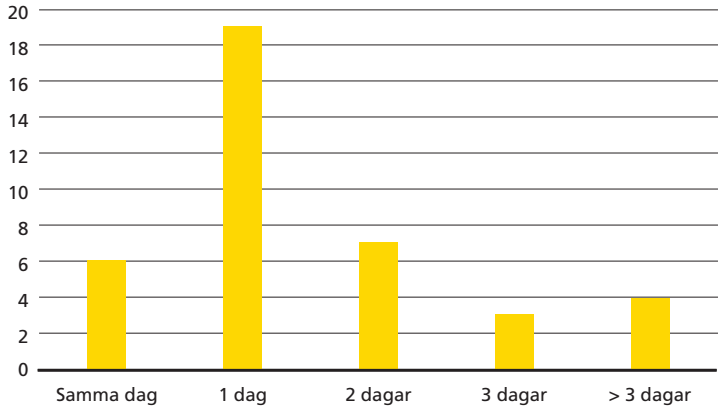
Under 2019 har:

- kontrollfunktionen för handläggningslängden av LPT och LRV tillämpats enligt kvalitetsmål för verksamheten
- kraven på, och kontrollen av, besöksfrekvensen samt redovisningen av resor skärpts
- arbetsprocesser och rutiner kontinuerligt gåtts igenom och reviderats
- stödpersonsbanken löpande setts över med fokus på specifika behov
- avvikelserapportering kontinuerligt använts som en del i kvalitetssäkringsarbetet.

Kontroll av handläggningstid

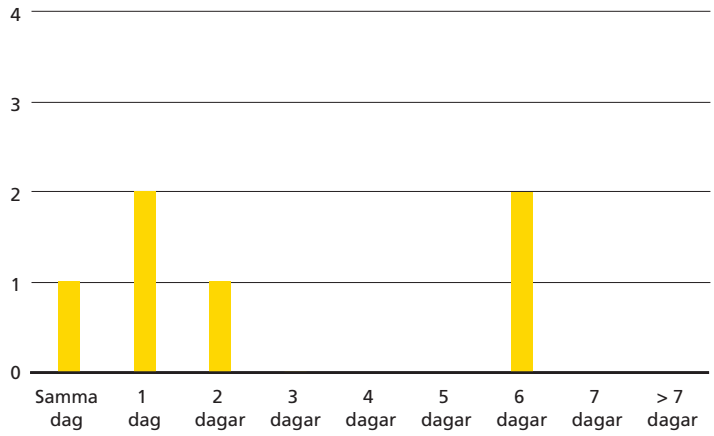
Under året har förvaltningen återigen kontrollerat målet med en handläggningstid på tre arbetsdagar för LPT-vård och sju arbetsdagar för LRV-vård. Stödpersonssamordnaren gjorde en kontroll under det andra halvåret för att säkerställa att förvaltningen efterlever ovanstående handläggningstider. Administrationen tog inför denna slumpvis fram förordnanden som påbörjades under perioden januari till och med juni, i ett antal motsvarande 15 procent av föregående års förordnanden. Under 2019 handlade det om 52 ärenden. Av dem avsåg 39 stycken LPT-vård och sex stycken LRV-vård. Inga ärenden handlades enligt SmL. Stödpersonssamordnaren kontrollerade sedan att handläggaren utsåg stödperson senast tre, respektive sju, arbetsdagar efter ankomststämpling. De förordnanden som stödpersonssamordnaren själv genomfört kontrollerades av annan medarbetare i stödpersonsgruppen.

LPT – antal dagar från ankomst till förordnande



De flesta av LPT-ärendena har handlagts under de tre första dagarna. I de ärenden där uppsatta tidsmål överskridits har man gjort uppehåll för helg men utsett stödperson under de första två vardagarna därefter, alltså inom ramen för kvalitetskravet på handläggning inom tre arbetsdagar.

LRV – antal dagar från ankomst till förordnande



När det gäller LRV har de flesta ärendena handlagts under de första sex dagarna, samma dag, dag ett och två samt dag sex. Handläggningen av LRV-ärenden ställer större krav på matchning mellan stödpersonen och patienten på grund av längd och komplexitet i patienternas sjukdomsbild. En del stödpersoner är heller inte lämpliga eller klarar av olika skäl inte rättspsykiatriska patienter. Därför tar valet av en lämplig stödperson till dessa patienter ibland längre tid.

Samarbete med vården

Syftet med samarbetet med rättspsykiatri Vård Stockholm är inte enbart för att underlätta besöken inom rättspsykiatrin utan även för att få till stånd en bättre kvalitetskontroll och uppföljning av uppdraget. Detta med fokus på besöksfrekvensen och på innehållet i uppdraget, stödpersonernas roll samt kommunikationen mellan vården, förvaltningen och stödpersonerna. Förvaltningen vill dessutom säkerställa att vården informerar om patienternas rätt att få en stödperson. Vår förhoppning är att det ska resultera i att de patienter som önskar en stödperson också ska få det. Samarbetet har resulterat i ännu bättre kvalitetskontroll och uppföljning av uppdraget och så gott som uteblivna avvikelser.

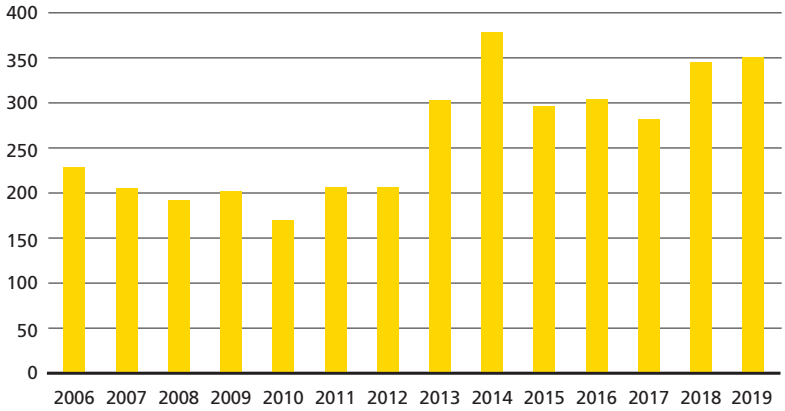
Under 2019 återupptogs samarbetet med ledningen för Psykiatri Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO). Syftet med samarbetet var att säkerställa att vårdgivaren ser till att alla tvångsvårdade patienter får information om sin rätt till stödperson samt att denna information ges vid rätt tidpunkt och när patienten är mottaglig för information. Förvaltningen har av en arbetsgrupp inom psykiatrin föreslagits som remissinstans i frågor gällande stödpersoner. Detta samarbete påbörjades under 2019 och fortsätter även 2020. Förvaltningen har regelbundet informerat psykiatrin om ärendeutvecklingen under 2019.

Utveckling av förordnanden

Antalet anmälningar och förordnanden ligger på ungefär samma nivå som föregående år. Förvaltningen fortsätter med informationsinsatser för att öka antalet anmälningar från vården och även göra patienterna mer medvetna om sina rättigheter och möjligheten att ansöka om en insats som inte är biståndsbedömd.

Antalet ärenden har under året varit i genomsnitt 29 per månad, vilket är lika många som under 2018. Diagrammet nedan visar antalet nya förordnanden per år.

Antal stödpersonsförordnanden per år



Den 31 december 2019 hade 242 patienter stödperson, vilket var 27 fler än vid föregående årsskifte.

Majoriteten av de patienter som fick stödperson under året, 68 procent, vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) medan 32 procent vårdades enligt lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV). Ingen patient som var isolerad enligt smittskyddslagen (SmL) hade stödperson.

Patientnämndens förvaltning har ingen entydig bild huruvida alla de patienter som omfattas av tvångsvårdslagstiftningen verkligen får möjlighet att få en stödperson i enlighet med den lagliga rätt man har.

Tillitsfulla möten.

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Telefon 08-690 67 00
E-post registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

Region Stockholm