Handläggare: Milana Kapfält

PAN 2018-02-20 P 5
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-01-30

PaN A1801-0002271

Årsrapport för stödpersonsverksamheten 2017

Ärendet

Förvaltningen tar årligen fram en årsrapport för stödpersonsverksamheten. Ärendet innehåller årsrapport för stödpersonsverksamheten år 2017.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- anta årsrapport för stödpersonsverksamheten 2017.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga

Årsrapport för stödpersonsverksamheten 2017

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Hornsgatan 15

Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18

E-post: registrator@pan.sll.se
www.patientnamndenstockholm.se

Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Årsrapport för stödpersonsverksamheten 2017



Innehåll

Inledning.....sid 3

Interna projekt under 2017.....sid 3

Förvaltningens organisation och rutiner.....sid 5

Handläggning.....sid 5

Rekrytering och utbildning av stödpersoner.....sid 6

Informationsinsatser.....sid 7

Månadsrapportering.....sid 7

Stödet.....sid 8

Ekonomi.....sid 8

Kvalitetssäkring och egenkontroll.....sid 9

Samarbete med vården.....sid 11

Utveckling av förordnanden.....sid 11

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 tvångs-isoleras 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.

Interna projekt under 2017

Förvaltningen har under året arbetat med olika projekt inom bland annat följande områden:

- Delaktighet i förvaltningens digitaliseringsprocess.
- Effektivisering av stödpersonsverksamheten.
- Presentation av enkätrapport gällande vad patienter inom rättspsykiatrin tycker om att ha stödperson.
- Informationsinsatser.
- Samarbete med vården för att säkerställa att patienter får information om sin rätt till stödperson i syftet att öka antalet ansökningar om stödperson.
- Kontrollfunktioner för stödpersonsverksamheten.

Mer utförlig information om de specifika stödpersonsprojektgruppernas uppdrag återfinns nedan.

Delaktighet i förvaltningens digitaliseringsprocess

Förvaltningen påbörjade under 2016 en omfattande digitaliseringsprocess. Processen har pågått under större delen av 2017 och kommer även att fortsätta under 2018. Syftet är att erbjuda moderna och nätverksanpassade lösningar, utökad och säker kommunikation för patienterna, vården och allmänheten. Digitaliseringen kommer att effektivisera verksamhetsprocesserna men framförallt höja patientsäkerheten genom att erbjuda säkra nätverksanpassade lösningar mot externa och interna samarbetsparter.

Effektivisering av stödpersonsverksamheten

Förvaltningen har under 2017 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.

Under 2018 fortsätter vi med att vidare utreda frågorna.

Patientenkät

Samarbete med ledningen för Rättspsykiatri Vård i Stockholm har under år 2016-2017 resulterat i ett projekt där patienter tillfrågats hur de upplever att ha en stödperson. Rapporten visar att 91 procent av de tillfrågade är nöjda med att ha stödperson. Patienterna är nöjda med möjligheten att påverka innehållet i träffarna och besöksfrekvensen. Så många som 37 % av patienterna har haft sin stödperson med sig i förvaltningsrätten. En del av de patienter som vistas inom heldygnsvården önskar att stödpersonerna kan få utökat uppdrag med större befogenheter att hjälpa dem ut till friheten.

De fullständiga resultaten av enkäten, som redovisas i en särskild rapport, har under året presenterats vid olika sammanhang och har väckt stort intresse. Enkäten presenterades i seminarieform vid två tillfällen på Patientsäkerhetsdagarna i Stockholm men även i form av informationsinsatser till psykiatrin samt vid föreläsning ”Stödet” till stödpersoner. Enkäten har också presenterats på Nationella konferensen för stödpersonshandläggare från hela Sverige.

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS) uppmärksammade patientenkäten i sitt nyhetsbrev samt på webbplatsen.

Kontrollfunktioner för stödpersonsverksamheten

Besöksfrekvens

Förvaltningen har under 2017 stramat åt kraven på, och kontrollen av, besöksfrekvensen för att säkerställa att patienterna verkligen får besök av sina stödpersoner och att rätt arvode utbetalas.

Kontrollfunktionerna innebär krav på ett besök i veckan, månatlig redovisning samt information om hur uppdraget löper på både från vården, patienten och från stödpersonen. Som ett sätt att förhindra minskningen av besöksfrekvensen – som inte är avtalat med förvaltningen, vården eller patienten – har projektgruppen föreslagit en justering av arvodet vid uteblivna besök. När och hur kraven kommer att implementeras beslutas under 2018 efter att konsekvensbedömning genomförts, nya arvoden godkänts av nämnden, datasystemet anpassats till utbetalningar samt att stödpersonerna har informerats.

Handläggningstid

Enligt förvaltningens kvalitetsmål för 2017 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 att domen vunnit laga kraft. Om tidsgränsen överskrids ska avvikelserapportering ske.

Handläggningstiden vid nya förordnanden kontrolleras av stödpersonssamordnaren och en annan medarbetare en gång om året. Resultatet av årets första kontroll har sammanställts av stödpersonssamordnaren och presenteras nedan under rubriken ”Kvalitetssäkring och egenkontroll”.

Stödpersoner

Förvaltningen har av olika skäl alltid haft en ganska stor omsättning av stödpersoner och 2017 var inget undantag.

Anledningarna till att stödpersonerna avslutar sina uppdrag analyseras löpande i samband med varje avslut. Orsakerna är allt från familjesituation, arbetsbelastning i det ordinarie arbetet, flytt, utbildning, sjukdom, ålder men även dödsfall har noterats. I några enstaka fall har förvaltningen avslutat uppdrag för stödpersoner som av olika skäl inte utfört sina uppdrag på ett tillfredställande sätt.

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 årsrapport och verksamhetsplan. I dag är tre medarbetare i olika grad engagerade i stödpersonsarbetet. Antalet handläggare som är kopplade till stödpersonsverksamheten behöver anpassas till antalet inkomna förordnanden. Då antalet stödpersonsförordnanden periodvis varierar kraftigt, behöver handläggarresurserna snabbt kunna möta förändringar.

Förvaltningen har under det senaste året ägnat ett stort arbete åt att effektivisera stödpersonsprocessen. Vår förhoppning är att den framtida digitaliseringen ytterligare kan bidra till detta.

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 in via fax men kan även inkomma via post eller telefon. Arbetsprocessen sker i databasen Vårdsynpunkter enligt de rutiner som utarbetats. I databasen 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 matchas sedan med en lämplig stödperson. I vår databas 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 kan förekomma, dels på grund av brist på manliga stödpersoner, dels då vården rekommenderar något annat eller om patienten så önskar.

Under 2017 har följande genomförts vad gäller databas och ärendehandläggning:

- Verksamheten har effektiviserats och anpassats för en digitalisering.
- Arbetsrutiner och handläggningsprocess har, då behov funnits, fortlöpande uppdaterats.
- Nya kontrollfunktioner har införts och krav har skärpts.
- Översyn och revidering av befintliga brevmallar.
- Administrationsprocesserna har setts över.
- Översyn av nuvarande organisation och arbetsfördelning.

Rekrytering och utbildning av stödpersoner

Rekryteringen av nya stödpersoner har skett med hjälp av personer som redan har stödpersonsuppdrag. På det sättet har förvaltningen fått in cirka 28 anmälningar om att bli stödperson. Intresseanmälan om att bli stödperson sker via förvaltningens webbplats eller via kontakter med andra stödpersoner. En del nya stödpersoner rekryteras i samband med mässor eller informationsinsatser till vården och allmänheten.

Stödpersonssamordnare 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 vi visar en kortfilm som beskriver olika tvångsåtgärder. Under året deltog 30 personer i utbildningen.

Den 31 december 2017 hade förvaltningen 193 registrerade stödpersoner varav 112 hade uppdrag. Några av de registrerade har dock valt att ta tillfällig paus av personliga skäl. Omsättningen av stödpersoner är stor. För att tillgodose kommande behov behöver förvaltningen regelbundet rekrytera och utbilda nya stödpersoner. Förvaltningen saknar främst yngre män. Vi har satt en nedre åldersgräns på 23 år samt en övre på 75 år för att få bli stödperson. Vi gör dock alltid individuella bedömningar.

Rekrytering och intervjuer av stödpersoner skett löpande. Förvaltningen har genomfört två utbildningar. Sammanlagt har 16 nya stödpersoner examinerats. Av dem är åtta män, en del med utomnordisk bakgrund, i åldern 25–50 år. 14 stödpersoner har avaktiverats. Tre personer av dem som ansökt har haft kriminell bakgrund vilket uppdagades i samband med kontrollen i Kriminalvårdens belastningsregister.
Behovet av nyrekryteringar kommer att analyseras och fastställas under våren 2018.

Informationsinsatser

Tidigare resultat och 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, men också på chefsöverläkarnivå. Även patient- och anhörigföreningar samt andra intressenter kan behöva informeras. Förvaltningen har nära och kontinuerlig kontakt med de psykiatriska klinikerna i Stockholms län. Det sker vid förordnandeprocessen, men även i andra sammanhang då till exempel representanter för förvaltningen besöker klinikerna på personal- och informationsmöten. I år har förvaltningen varit på två studiebesök inom rättspsykiatrin, Löwenströmska sjukhuset och Helix i Huddinge samt hållit i informationsinsatsen till psykiatri Nordväst, Danderyds sjukhus.

Förvaltningen har under 2017 tagit fram följande underlag och informationsmaterial:

- Nya mallar för Power Pointpresentation om stödpersonsverksamheten.
- Skriftlig information om stödpersonsverksamheten i broschyrer, nyhetsbrev och årsrapport.
- Förvaltningens webbplats tillhandahåller aktuell information om stödpersonsuppdraget som riktar sig till både patienter, stödpersoner och vårdpersonal. Den uppdateras löpande.
- Informationsbrev till stödpersonerna varje kvartal som tar upp aktuella frågor rörande deras uppdrag.

Månadsrapportering

För varje förordnande erhåller stödpersonen en ersättning om 1 500 kronor per månad. Ersättningen består dels av ett arvode om 900 kronor, dels en omkostnadsdel om 600 kronor. Därtill kommer ersättning för bilresor om avståndet överstiger 15 kilometer enkel resa och det har godkänts av förvaltningen. Det finns behov av översyn av ersättningsnivåerna under 2018 som har varit oförändrade i många år.

Det är krav på månatlig rapportering från stödpersonerna. Granskningen av rapporterna sker i två steg. Först granskas månadsrapporten av handläggare som skriver ut ett utbetalningsunderlag. Därefter attesteras underlaget av stödpersonssamordnare och på så sätt blir det en dubbelkontroll. 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 avslutsenkät (skickas ut i samband med avslutat uppdrag), ligger till grund för fortsatt utveckling och planering av verksamheten.

Ett krav för att få ersättning är att stödpersonen skickar in den månatliga rapporten. Med detta förfarande har förvaltningen dels gjort stora besparingar, dels fått en bättre insyn i stödpersonernas aktiviteter under själva uppdraget. Om stödpersonen skickar in en ofullständig redovisning tar förvaltningens handläggare alltid kontakt med denne.

I de fall förvaltningen och stödpersonen inte får uppgift 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 tydliggjort 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 en faktura till berörd vårdgivare. I år har vi inte haft något sådant fall.

Under 2017 har förvaltningen fortsatt med att:

- kräva månatlig rapportering samt avslutsenkät.
- skriva avvikelserapporter
- debitera vården i de fall man underlåter/glömmer att informera om att tvångsvården upphört.
- strama åt kontrollen av reseersättningar.

Stödet

Stödpersonerna bjuds årligen in till fortbildning, med syfte att ge dem fördjupad kunskap, idéer och inspiration rörande uppdraget samt kontakter med förvaltningen och andra stödpersoner. Det fortbildningstillfälle som arrangerades i april hade temat ”Patientenkäten inom rättspsykiatri”. Föreläsare var Stödpersonssamordnaren Milana Kapfält. Medverkande i panelen var ledningen för Rättspsykiatri Vård i Stockholm Kaj Forslund, verksamhetschef, Ola Broström chefsöverläkare och Magnus Kristiansson, biträdande verksamhetschef/sektionschef. De 35 deltagarna gav föreläsningen höga utvärderingssiffror.

Ekonomi

Verksamheten är svår att budgetera eftersom ekonomin har ett direkt samband med antalet förordnanden, längden på dessa, stödpersonernas resor och tolkverksamhet med mera.

Patientnämndens förvaltning har under året bland annat förtydligat och följt upp regelverket för bilersättning. Bilersättningar är svårt att budgetera på grund av patienternas utplacering utanför Stockholms län. En viss effektiviseringseffekt förväntas då stödpersonerna har uppmanats att ha flera uppdrag på samma vårdinrättning för att samordna besök och minska sina resor. Tolkkostnader har uteblivit i år. Kostnaderna för kursarrangemang har sänkts genom att förvaltningens lokaler har använts till stödpersonsutbildningar istället för externa kurslokaler. Kostnaderna för externa föreläsare ligger på förra årets nivå.

Verksamhetens kostnader har minskat från 5,7 mkr 2016 till 2,2 mkr 2017. Anledningar till detta kan vara ett minskat antal anmälningar om stödperson, färre patientplaceringar utanför länet, inga lokalkostnader för stödpersonsutbildningarna och inte heller några tolkkostnader. Förvaltningens strävan efter samordning av stödpersonernas resor ha bidragit till den positiva utvecklingen.

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 förvaltningens ärendehanteringssystem Vårdsynpunkter. Stödpersonsverksamheten uppmärksammas även i det löpande förvaltningsgemensamma kvalitetsarbetet, med avvikelserapportering och kvalitetsuppföljningar.

Under 2017 har:

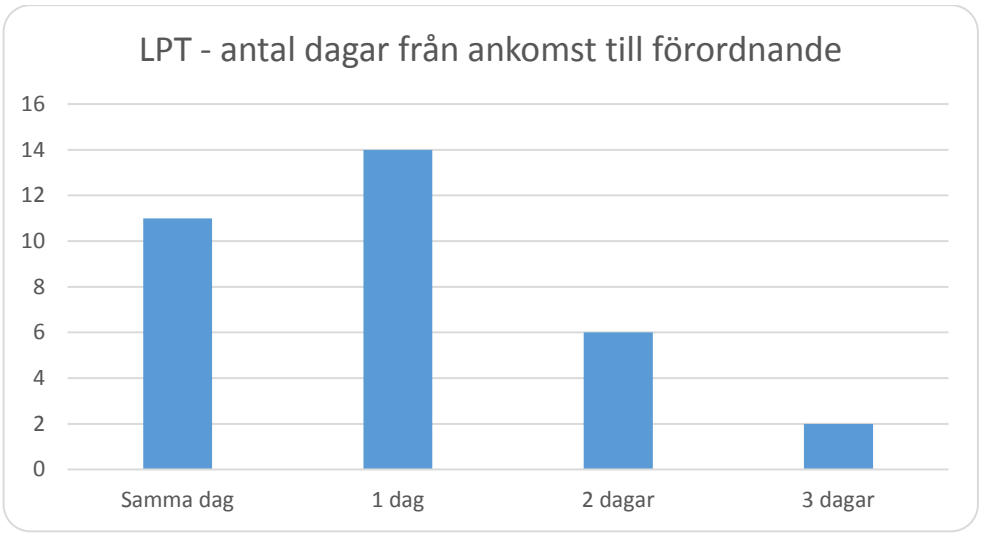
- Kontrollfunktionen för handläggningslängd av LPT och LRV tagits fram.
- Kraven på besöksfrekvensen och redovisning av resor skärpts.
- Kontinuerlig revidering och genomgång av arbetsprocesser och rutiner genomförts.
- Avvikelserapportering använts kontinuerligt som en del i kvalitetssäkringsarbetet.

Kontroll av handläggningstid

I år har förvaltningen för första gången kontrollerat målet med en handläggningstid på tre dagar för LPT-vård och sju dagar för LRV-vård. Stödpersonssamordnaren gör en kontroll under det andra halvåret för att säkerställa att förvaltningen efterlever ovanstående handläggningstider.

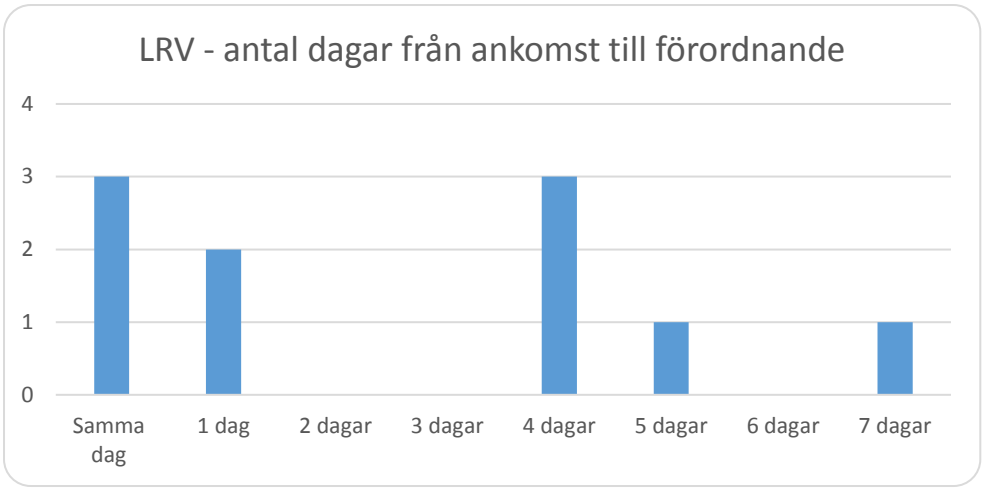
Administrationen tar inför detta tillfälle slumpvis fram förordnanden som påbörjats under perioden januari till och med juni, till ett antal motsvarande 15 procent av föregående års förordnanden. Av dem avser 33 stycken LPT-vård och 10 stycken LRV-vård. Inga ärenden handlades enligt SmL.

Stödpersonsamordnaren kontrollerar sedan att handläggaren har utsett stödperson senast tre, respektive sju, arbetsdagar efter ankomststämpling. De förordnanden som stödpersonssamordnaren själv har genomfört kontrolleras av utvecklingschef.



Merparten av LPT-ärendena har handlagts de två första dagarna. Vid analys av längre handläggningstid framkom det att vården vill avvakta på grund av patientens tillstånd.

När det gäller LRV har de flesta ärendena handlagds dag ett, två och fyra. Handläggningen av LRV-ärenden ställer större krav på matchning mellan stödpersonen och patienten på grund av deras längd och komplexitet i patienternas sjukdomsbild.



Av de 43 kontrollerade ärendena har inte något överskridit förvaltningens uppsatta mål.

Samarbete med vården

Stödpersonerna har i månadsrapporterna redovisat många olika orsaker som har lett till svårigheter att besöka sina patienter inom rättspsykiatrin. Detta har legat till grund för samarbete och dialog mellan ledningen för Rättspsykiatri Vård Stockholm och förvaltningen i syfte att underlätta besöken för stödpersonerna. Detta samarbete har under 2017 resulterat i en bättre kvalitetskontroll och uppföljning av uppdraget med fokus på stödpersonernas roll, samt bättre kommunikation mellan vården, förvaltningen och stödpersonerna.

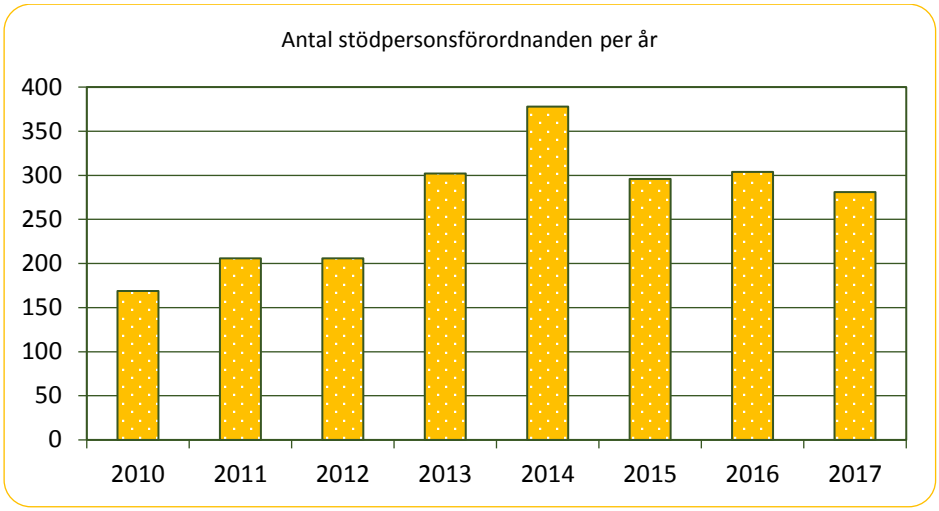
Nedgången av antalet förordnanden under 2016 fortsatte även under första kvartalet 2017. Förvaltningen har därför erbjudit ledningen för psykiatrin i Stockholms län samarbete i syfte att finna fungerade former för hanteringen av stödpersonsanmälan. Förvaltningens förhoppning och mål är att nå ut till fler tvångsvårdade patienter och att få en jämn och hållbar utveckling över tid.

Syftet med samarbetet med vården är 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.

Under 2017 har ett samarbete fördjupats med ledningen för Psykiatri Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) för att säkerställa att vårdgivaren ser till att patienter får information om sin rätt till stödperson samt att denna information ges vid rätt tidpunkt och när patienten är mottaglig för information. ~~F~~förvaltningen har av en arbetsgrupp inom psykiatrin föreslagits som remissinstans i frågor gällande stödpersoner. Detta samarbete förväntas påbörja under 2018.

Utveckling av förordnanden

Antalet ärenden har under året varit genomsnitt 23 per månad. Under året genomfördes totalt 281 förordnanden fördelade på 112 stödpersoner, vilket var 23 färre än 2016. Diagrammet nedan visar antalet nya förordnanden per år.



Den 31 december 2017 hade 199 patienter stödperson, vilket var 28 fler än vid föregående årsskifte.
Majoriteten av de patienter som fick stödperson under året, 61 procent, vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) medan 37 procent vårdades enligt lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV). Ingen patient som var isolerad enligt smittskyddslagen (SmL) hade stödperson.

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