Stödpersonsverksamheten

Verksamhetsplan **2019**



Region Stockholm

Innehåll

3 INLEDNING

4 PLANERING INFÖR 2019

4 Digitalisering

5 Sprida kunskap om verksamheten

5 Effektivisering av handläggningsprocesserna

5 Arbeta för att fler patienter får tillgång till stödperson

6 Öka mångfalden bland stödpersonerna

6 Översyn av nuvarande organisation

6 Översyn av arvode

7 FÖRVALTNINGENS ORGANISATION OCH RUTINER

7 Handläggning

7 Rekrytering och utbildning av stödpersoner

8 Månadsrapportering

8 Stödet

9 Kvalitetssäkring och egenkontroll

Patientnämndens förvaltning
(Hornsgatan 15)
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

Utformning och tryck: Urban Print, januari 2019

PaN A1901-00017

Region Stockholm

Inledning

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

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.

Planering inför 2019

Stödpersonsverksamheten kommer under 2019 att fokusera på följande områden:

- fortsatt digitalisering.
- sprida kunskap om verksamheten.
- effektivisera handläggningsprocesserna.
- arbeta för att fler patienter får tillgång till stödpersoner.
- arbeta för en ökad mångfald bland stödpersonerna.
- översyn av nuvarande organisation.
- översyn av arvode.

Digitalisering

Arbetet med att utforska digitaliseringsmöjligheter fortsätter även under 2019.

Under året 2019 undersöker vi möjligheterna att:

- använda 1177 för kontakt med stödpersoner.
- i samarbete med KTH ta fram en app för redovisning av uppdrag. Detta ska göras som examensarbete och i projektform.
- inspelning av en ny utbildningsfilm som ska användas i stödpersonsutbildningen.
- utförska möjligheten till elektronisk kommunikation med domstolsverket via en säker tjänst.
- effektivisera handläggningsprocessen ytterligare genom att scanna inkomna handlingar.

Under 2019 fortsätter vi utreda frågorna kring nya möjligheter att nå ut till stödpersoner, patienter, vården, förvaltningsrätten och lönekontoret. Det nya programmet förbereds och anpassas redan för framtidens elektroniska kommunikation. Digitaliseringen kommer i längden att leda till effektivisering genom besparingar i tid och resurser. Verksamhetens kostnader för porto och pappersförbrukning (utskick av material som exempelvis månadsrapporter och månadsbrev) förväntas minimeras i och med elektroniska utskick. Även möjligheten för externa parter att hämta material via säker anslutning kan på sikt ge besparingseffekter. De tekniska förutsättningarna för att genomföra denna typ av förändringar kommer att leda till en effektivare och säkrare handläggning.

Sprida kunskap om verksamheten

Stödpersonsverksamheten kommer att sprida kunskap genom:

- Skriftlig information om stödpersonsverksamheten i broschyrer, nyhetsbrev och årsrapport.
- Webbplatsen med aktuell information om stödpersonsuppdraget kommer att ses över under året.
- Informationsbrev som tar upp aktuella frågor som berör uppdraget.
- Informationsträffar med vården och medverkan i planeringsdagar och i andra sammanhang.
- Deltagande i seminarier och konferenser.
- Deltagande vid möten och planeringsdagar i vården.
- Utbildningsfilm till vården.

Effektivisering av handläggningsprocesserna

En genomgång av handläggningsprocesserna efter införandet av det nya systemet kommer att utföras för att se om ytterligare effektiviseringar kan göras.

Arbeta för att fler patienter får tillgång till stödperson

Förvaltningen har sett att antalet förordnanden varierar kraftigt genom åren. Vården har skyldighet att informera patienter om deras rätt till stödperson. Vi vill säkerställa att patienterna får information om sin rätt till stödperson så att alla som önskar att få en stödperson också får det. Under år 2018 har antalet anmälningar ökat något. Det är dock fortfarande viktigt att fortsätta sprida information och kunskap om verksamheten.

Under 2019 kommer förvaltningen att:

- fortsätta med samarbetsträffar med ledningen för rättspsykiatri.
- fortsätta utveckla samarbetet med ledningen för Psykiatri i Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO).
- bidra med månatlig statistik, kvartals- eller årsvis för att klinikerna ska kunna jämföra sig med varandra och se skillnader i anmälningsfrekvens.
- på olika sätt sprida information i vården och bland patienterna.

Öka mångfalden bland stödpersonerna

Att rekrytera nya stödpersoner genom att nuvarande stödpersoner rekommenderar sina vänner och bekanta, har visat sig vara mycket framgångsrikt och kostnadseffektivt. Genom att avstå från annonsering i olika media, något som ändå inte haft någon större effekt i antal nya stödpersoner, kan förvaltningens ekonomiska resurser komma stödpersonerna bättre tillgodo.

Förvaltningen vill fortsätta öka mångfalden vad gäller ålder, språk och geografisk spridning – allt i syfte att öka möjligheterna till matchning och minimera behoven av tolk. Beroende på vilken profil man önskar på stödperson, kan förvaltningen göra en specialrekrytering mot aktuella föreningar och lärosäten.

Översyn av nuvarande organisation

Under år 2019 kommer förvaltningen att följa upp ärendeutvecklingen som periodvis varierar kraftigt. Handläggarresurserna har utökats under 2018 och förväntas därmed snabbare kunna möta förändringarna.

Förvaltningen kommer att göra en sedvanlig översyn av verksamheten under 2019.

Översyn av arvode

Arvode och omkostnadsbelopp för stödpersonsuppdrag har legat på samma nivå under många år. Förvaltningen har sett över ersättningsnivåerna men även ersättningsmodellen och kommit fram att de inte ska ändras under 2019.

Förvaltningens organisation och rutiner

Uppdraget att förordna stödpersoner engagerar flera medarbetare inom patientnämndens förvaltning. Arbetet kring handläggning, rekrytering, utbildning, fortbildning och förordnanden samordnas av stödpersonssamordnaren, som har detta som sin huvuduppgift. I stödpersonssamordnarens tjänst ingår även redovisning till nämnden i form av årsrapport och verksamhetsplan. Antalet handläggare som är kopplade till stödpersonsverksamheten utökades under 2018 med en halvtidstjänst. Förvaltningens controller och stödpersonssamordnare attesterar stödpersonsrapporterna och bevakar budgetutvecklingen. Verksamhetens administratör hanterar massutskick, registrering och avslut av ärenden samt andra administrativa göromål.

Handläggning

Majoriteten av ansökningarna om att få en stödperson kommer fortfarande in via fax, post eller telefon. Arbetsprocessen sker i databasen/ärendehanteringssystemet CMC Motion 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 förekommer, dels på grund av brist på manliga stödpersoner, dels då vården rekommenderar något annat eller om patienten önskar det.

Rekrytering och utbildning av stödpersoner

I nuläget har förvaltningen drygt 195 registrerade stödpersoner. Några av de registrerade har dock valt att ta tillfällig paus av personliga skäl. Omsättningen av stödpersoner är av flera olika anledningar stor. För att tillgodose kommande behov behöver förvaltningen regelbundet rekrytera och utbilda nya stödpersoner. Förvaltningen kommer att använda riktad rekrytering mot specialkompetens.

Intresseanmälan om att bli stödperson sker via förvaltningens webbplats eller via kontakter från andra stödpersoner. Efter intresseanmälan tar stödpersonssamordnare kontakt och genomför 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 idag omfattar tre gånger tre timmar kvällstid. Utbildningen är förberedande för att kunna ta på sig ett stödpersonsuppdrag. Den ger grundläggande kunskap om psykiatriska diagnoser och sjukdomstillstånd som är vanliga vid tvångsvård, innehållet i, och erfarenhet av, stödpersonsuppdraget samt grundläggande juridisk kunskap om tvångslagar, sekretesslagen och smittskyddslagen.

Under 2019 kommer förvaltningen att undersöka möjligheten med en webbbaserad utbildning för stödpersonerna. Detta för att minska antalet träffar kvällstid och samtidigt erbjuda möjligheten att gå genom utbildningen när det tidsmässigt passar bäst. Förvaltningen kommer dock även fortsättningsvis att träffa de blivande stödpersonerna för utvärdering, frågestund och även genomgång av den webbbaserade utbildningen.

Utbildningen för blivande stödpersoner har i utvärderingar varit mycket uppskattad. Vi eftersträvar självklart samma innehåll och höga nivå i den webbaserade utbildningen. Antalet utbildningstillfällen bestäms utifrån antalet sökande stödpersoner.

Månadsrapportering

Kravet på månatlig rapport är numera permanentat och har visat sig framgångsrikt. 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.

Granskningen av rapporterna sker i två steg. Först granskas månadsrapporten av controllern som skriver ut ett utbetalningsunderlag. Detta attesteras därefter av stödpersonssamordnaren och på så sätt blir det en dubbelkontroll. Inför varje kvartal får stödpersonen ett utskick med allmän information och tre månadsrapporter samt svarskuvert.

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.

Under 2019 kommer förvaltningen att undersöka möjligheten att ta fram en app för redovisningen av rapporterna. Denna kommer att tas fram som ett projekt genom ett examensarbete av studenter på KTH (Kungliga Tekniska Högskolan). Förhoppningen är att appen blir tids- och resurssparande både för stödpersonerna och förvaltningen, men även att den i framtiden ska kunna användas i andra delar av verksamheten som till exempel rekrytering och informationsspridning.

Stödet

Förvaltningen inbjuder en till två gånger per år samtliga stödpersoner till en utbildning kvällstid kring aktuella teman och frågeställningar. Föreläsningstema bestäms utifrån behov och efterfrågan. Stödpersonerna erbjuds möjligheten att önska vilken typ av innehåll föreläsningarna ska ha. År 2019 hoppas vi dessutom kunna erbjuda stödpersonerna en kvällsträff för informationsutbyte.

Kvalitetssäkring och egenkontroll

Kvalitetssäkringen av alla delar av stödpersonsverksamheten har bland annat handlat om att skapa tydliga arbetsprocesser och rutiner. Den behöver nu ses över då det nya systemet ställer förändrade och nya krav på processerna. Kvalitetssäkringsarbetet kommer att intensifieras under 2019 med regelbundna avikelsehanteringsmöten för klassificering av avvikelser och stickprovskontroller av besöksfrekvenserna i uppdragen. Det finns kontrollfunktioner och rutiner för att säkerställa att patienterna blir besökta av sina stödpersoner samt att rätt arvoden betalas ut.

Stödpersonssamordnaren gör årligen en kontroll för att säkerställa att förvaltningen efterlever rutinen om att stödperson utses senast tre arbetsdagar efter ankomststämpling, enligt lagen om psykiatrisk vård, och sju dagar enligt lagen om rättspsykiatrisk vård samt smittskyddslagen.

Förhoppningen är att det nya systemet kommer att underlätta dessa kontroller.

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