Stödpersonsverksamheten

Verksamhetsplan **2020**



Region Stockholm

Innehåll

3 INLEDNING

4 PLANERING INFÖR 2020

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 arvodet

7 FÖRVALTNINGENS ORGANISATION OCH RUTINER

7 Handläggning

7 Rekrytering och utbildning av stödpersoner

8 Månadsrapportering

8 Stödet

9 Kvalitetssäkring och egenkontroll

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 A2001-00023

Region Stockholm

Inledning

Patientnämndens förvaltning ska enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård förordna stödpersoner till patienter 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. 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 2020

Stödpersonsverksamheten kommer under 2020 att fokusera på följande områden:

- Digitalisering.
- Sprida kunskap om verksamheten.
- Verksamhetsöversyn och effektivisering av handläggningsprocesserna.
- Arbeta för att fler patienter får tillgång till stödpersoner.
- Arbeta för en ökad mångfald bland stödpersonerna.
- Kontroll och uppföljning.

Digitalisering

Arbetet med att utforska digitaliseringsmöjligheter fortsätter även under 2020.

Under året undersöker vi:

- Fortsatt samarbete med KTH (Kungliga Tekniska Högskolan) för implementeringen av en app för redovisning av uppdrag. Detta ska göras i projektform.
- Fortsatt planering för, och inspelning av, en ny utbildningsfilm som till viss del ska ersätta nuvarande stödpersonsutbildning.
- Möjligheten till elektronisk kommunikation med Domstolsverket via en säker tjänst.
- Fortsatt arbete med att effektivisera handläggningsprocesserna.

Vi kommer att fortsätta utreda möjligheterna att digitalt nå stödpersoner, patienter, vården, förvaltningsrätten och lönekontoret. Det nya programmet förbereds och anpassas för framtidens elektroniska kommunikation. Digitaliseringen kommer i längden att leda till effektivisering genom besparingar i tid och resurser.

Inscanning av handlingar, som har pågått under 2019, har visat sig vara både tids- och kostnadseffektivt, och kommer att fortsätta under 2020. Förvaltningen fortsätter att utforska möjligheterna för externa parter att hämta handlingar via säker anslutning och det kan på sikt ge en besparingseffekt. De tekniska förutsättningarna för att genomföra denna typ av förändringar förväntas 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.
- Informationsbrev till stödpersonerna som tar upp aktuella frågor som berör uppdraget.
- Informationsträffar med vården och medverkan i planeringsdagar och i andra sammanhang.
- Informationsträffar till patientföreningar.
- Deltagande i seminarier och konferenser.

Effektivisering av handläggningsprocesser

Översyn av handläggningsprocesserna efter införandet av det nya systemet kommer att fortsätta även under 2020.

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 2019 ökade antalet anmälningar något. Det är dock fortfarande viktigt att fortsätta sprida information och kunskap om verksamheten.

Förvaltningen kommer att fortsätta med:

- samarbetsträffar med ledningen för rättspsykiatri
- utveckla samarbetet med ledningen för Psykiatri 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
- att sprida information i vården och till vårdgivare som uttryckt önskemål om informationsträffar.

Öka mångfalden bland stödpersonerna

Förvaltningen vill fortsätta öka mångfalden vad gäller ålder, språk och geografisk spridning, allt i syfte att öka möjligheterna till matchning och minimera behovet av tolk. Beroende på vilken profil på stödperson som önskas, kan förvaltningen göra specialrekryteringar mot aktuella föreningar och lärosäten.

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 kan förvaltningens ekonomiska resurser komma stödpersonerna bättre tillgodo, till exempel genom att erbjuda dem intressanta föreläsningar.

Översyn av arvode

Arvode och omkostnadsbelopp för stödpersonsuppdrag har legat på samma nivå under många år. Förvaltningen har sett över ersättningsnivåerna och nuvarande ersättningsmodell och kommit fram att de inte ska ändras under 2020. Dock kommer kontrollerna av besöksfrekvenser att skärpas ytterliggare.

Förvaltningens organisation och rutiner

Under 2020 finns inga nämnvärda planer på förändringar i 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 har utökats med en halvtidstjänst. Förvaltningens controller och stödpersonssamordnare attesterar stödpersonsrapporterna och bevakar budgetutvecklingen. Verksamhetens administratör hanterar massutskick och utskick av rapporter gällande löner samt registrering och avslut av ärenden med flera administrativa göromål.

Handläggning

Majoriteten av ansökningarna om att få en stödperson kommer fortfarande in via fax, post eller telefon. Arbetsprocessen sker i patientnämndens eget 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 matchas sedan med en lämplig stödperson. I patientnämndens eget ärendehanteringssystem finns utförliga uppgifter om varje stödperson, till exempel intressen och språkkunskaper. I regel försöker förvaltningen ordna så att förordnanden 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 så önskar och vården har godkänt det.

Rekrytering och utbildning av stödpersoner

I nuläget har förvaltningen drygt 180 aktivt registrerade stödpersoner varav 119 har uppdrag. 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 vid behov 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 3 x 3 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 2020 kommer förvaltningen att ersätta nuvarande utbildning med en interaktiv, webbbaserad utbildning för stödpersonerna i syfte att minska antalet träffar kvällstid samt för öka flexibiliteten och tillgängligheten. Förvaltningen kommer dock att träffa de blivande stödpersonerna för utvärdering, frågestund och genomgång av den webbbaserade utbildningen vilket sparar tid och resurser utan att rubba på kvaliteten i innehållet.

Utbildningen för blivande stödpersoner har i utvärderingar varit mycket uppskattad. Vi kommer att sträva efter samma innehåll och goda nivå även i den nya webbaserade utbildningen. Antalet utbildningar bestäms utifrån antalet sökanden.

Månadsrapportering

Kravet på månatlig rapport är 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 (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, 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, och 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.

Förvaltningen kommer att undersöka möjligheten att ta fram ett system för redovisningen av rapporterna. Detta kommer att tas fram som examensarbete och i projektform av studenter på KTH. Förhoppningen är att det kommer att bli tids- och resurssparande både för stödpersonerna och förvaltningen men även att appen i framtiden kan användas i andra delar av verksamheten som rekrytering eller informationspridning.

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 sig innehållet på föreläsningarna. År 2020 hoppas vi dessutom att 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. Detta behöver ses över då det nya systemet ställer nya krav på processerna. Kvalitetssäkringsarbetet kommer att intensifieras med regelbundna avikelsehanteringsmöten för klassificering av avvikelser och stickprovskontroller av besöksfrekvenserna i uppdraget. Det finns kontrollfunktioner och rutiner för att säkerställa att patienterna blir besökta av sina stödpersoner samt att rätt arvode utdelas. Kontroll av besöksfrekvenserna försvåras då vården saknar rutiner för dokumentering av stödpersonsbesöken.

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

Det nya systemet kommer att säkerställa en del hantering.

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