

Årsrapport för stödpersons- verksamheten 2016



Innehåll

Inledning.....	sid 3
Interna projekt under 2016.....	sid 3
Förvaltningens organisation och rutiner.....	sid 4
Handläggning.....	sid 5
Rekrytering och utbildning av stödpersoner.....	sid 5
Informationsinsatser.....	sid 6
Månadsrapportering.....	sid 7
Stödet.....	sid 8
Ekonomi.....	sid 8
Kvalitetssäkring och egenkontroll.....	sid 8
Samarbete med vården.....	sid 9
Utveckling av förordnanden.....	sid 10

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.

Interna projekt under 2016

Förvaltningen har 2016 tillsatt olika projektgrupper inom bland annat följande områden:

- Digitalisering.
- Informationsinsatser.
- Effektivisera stödpersonsadministrationen.
- Säkerställa att patienter får information om sin rätt till stödperson och att det sker vid rätt tidpunkt när patienten är mottaglig för sådan information.
- Patientenkät gällande vad patienter inom rättspsykiatrin tycker om att ha stödperson.
- Kontrollfunktioner för stödpersonsverksamheten.
- Hur vi behåller de stödpersoner vi har, och hur vi får de nya stödpersonerna vi behöver.

Mer utförlig information om de specifika stödpersonsprojektgruppernas uppdrag återfinns här nedan:

Effektivisering av stödpersonsadministrationen

En projektgrupp har sett över åtgärder, och tagit fram förslag på processer, för att effektivisera administrationen av stödpersonsverksamheten. Detta gäller SMS-förfrågan vid sökande av stödpersoner samt stödpersonernas möjlighet att från hemsidan hämta material som exempelvis månadsrapporter och månadsbrev. Gruppen har dock funnit att det i dagsläget inte finns tekniska förutsättningar för att genomföra denna typ av förändringar. Förvaltningen kommer att fortsätta med digitaliseringsprocessen under 2017, och då kommer de här frågorna att utredas vidare.

Information om rätten till stödperson och patientenkät

Sedan några år tillbaka har förvaltningen ett samarbete med ledningen för Rättspsykiatri Vård i Stockholm. Samarbetet har under 2016 resulterat i ett pilotprojekt där patienter tillfrågats hur de upplever att ha en stödperson. Förvaltningen har fått in 81 enkäter. Den preliminära sammanställningen visar att 91 procent av de tillfrågade är nöjda med att ha stödperson. De fullständiga resultaten av enkäten ska redovisas i en särskild rapport som kommer att presenteras i olika sammanhang under år 2017.

Under 2016 har ett samarbete inletts 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.

Kontrollfunktioner för stödpersonsverksamheten

En projektgrupp har tagit fram åtgärder och förslag på processer för att säkerställa att patienter blir besökta av sina stödpersoner, och att rätt arvode utdelas. Kontrollfunktionerna innebär krav på ett besök i veckan, månatlig redovisning samt information om hur uppdraget löper på både från vården och från patienten. Som ett sätt att förhindra minskningen av besöksfrekvensen – som inte är avtalat med förvaltningen, vården eller patienten – har gruppen föreslagit en justering av arvodet vid uteblivna besök. Implementeringen beräknas komma i gång under 2017 efter det att stödpersonerna informerats.

Stödpersoner

En projektgrupp har sett över åtgärder och tagit fram förslag på processer som säkerställer att vi kan behålla de stödpersoner vi har, och att vi får de nya stödpersoner vi behöver.

En enkät har skickats ut till alla stödpersoner med frågor om förslag på förbättringsområden. Stödpersonerna har bland annat önskat fortsatta årliga föreläsningar, men med mer tid för diskussion och utbyte av erfarenheter. Det har även framkommit en del önskemål om studiebesök på vårdinrättningar samt ökad kunskap om stödpersonsverksamheten och uppdraget i vården. Förvaltningen kommer under 2017 att se över vilka förslag som ska implementeras under året.

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 också redovisning till nämnden i form av årsrapport och verksamhetsplan. I dag är fem medarbetare olika mycket engagerade i stödpersonsarbetet. Antalet handläggare som är kopplade till stödpersonsverksamheten behöver anpassas till antalet inkomna förordnanden. Då antalet stödpersonförordnandena periodvis varierar kraftigt, behöver handläggaresurserna snabbt kunna möta förändringar.

Förvaltningen har under det senaste året ägnat ett stort arbete åt att effektivisera stödpersonprocessen.

Handläggning

Patientnämndens förvaltning handlägger ansökningarna om stödpersoner skyndsamt. Stödpersonen får ofta sitt förordnande inom några dygn från det att vården har 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 paras 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 förordnanden 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 önskar det.

Under 2016 har följande genomförts vad gäller databas och ärendehandläggning:

- Verksamheten har effektiviserats och anpassats för en digitalisering.
- Arbetsrutiner och handlägningsprocessen har, då behov funnits, fortlöpande uppdaterats.
- Nya kontrollfunktioner har införts och gamla krav har skärpts.
- Översyn och revidering av befintliga brevmallar har gjorts vid behov.
- Till vården har en ny blankett för patientanmälan om stödperson tagits fram.
- Administrationsprocesserna har setts över.
- Översyn av nuvarande organisation och arbetsfördelning har genomförts.

Rekrytering och utbildning av stödpersoner

I år har rekryteringen av nya stödpersoner skett huvudsakligen med hjälp av personer som redan har stödpersonsuppdrag. På det sättet har förvaltningen fått in cirka 30 anmälningar om att bli stödperson. Intresseanmälan om att bli stödperson sker via förvaltningens webbplats eller via kontakter med andra stödpersoner.

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 3 x 3 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 går det juridiska underlaget vid tvångsvård igenom, och vi visar en kortfilm som beskriver olika tvångsåtgärder. Under hösten 2016 deltog ungefär 30 personer i utbildningen.

Den 31 december 2016 hade förvaltningen 209 registrerade stödpersoner varav 111 hade uppdrag. Några av de registrerade har dock valt att ta tillfällig paus av personliga skäl. Omställningen 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. Vi har satt en nedre åldersgräns om 23 år samt en övre om 75 år för att få bli stödperson.

Under året 2016 har rekrytering och intervjuer av stödpersoner skett löpande. Förvaltningen har genomfört två utbildningar under våren och hösten. Sammanlagt har 27 nya stödpersoner examinerats. Av dem är 15 män, nio med utomnordisk bakgrund, i åldern 25-50 år.

Det är mycket glädjande att vårt arbetssätt har uppmärksammats av Jenny Ögren som är förbundsordförande för Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS). Hon skickade själv in intresseanmälan om att bli stödperson. I förbundets nyhetsbrev (nr 4/2016) har hon i en ledare under rubriken "Välkommandet spelar roll" beskrivit sin upplevelse av bemötandet hon fått från förvaltningen:

"I våras skickade jag in en intresseanmälan till patientnämnden. Jag blev snabbt uppringd och kallad på intervju med två entusiastiska tjänstepersoner. Vips var jag inne i systemet. På grund av mitt späckade schema i våras dröjde det dock till nu i höst innan jag kunde påbörja min tre kvällar långa utbildning, men handläggarna har sett till att mitt intresse och entusiasm finns kvar genom att under väntetiden bjuda in till föreläsningkvällar och hålla mig informerad om vad som händer på området...

Jag kan inte låta bli att jämföra det bemötande jag fått av patientnämnden med det jag fått som uppdragstagare hos andra myndigheter. Det finns en del vissa andra har att lära, ingen nämnd ingen glömd. Tillgänglighet, flexibilitet avseende tider och glatt bemötande till exempel."

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.

Förvaltningen har under 2016 tagit fram följande underlag och informationsmaterial:

- Power Pointpresentation om stödpersonsverksamheten och förvaltningens övriga verksamhet.
- Skriftlig information om stödpersonsverksamheten i broschyrer, nyhetsbrev och årsrapport.
- En ny webbplats med aktuell information om stödpersonsuppdraget som riktar sig till både patienter, stödpersoner och vårdpersonal blev klar under 2016. Den uppdateras löpande.
- Informationsbrev till stödpersoner 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 km enkel resa och det har godkänts av förvaltningen.

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. Detta atteras därefter av förvaltningsjuristen 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.

Under 2016 har förvaltningen fortsatt med:

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

Stödet

Stödpersonerna bjuds regelbundet in till fortbildning, med syftet att de ska få idéer och inspiration rörande sina uppdrag, fördjupad kunskap samt kontakter med förvaltningen och andra stödpersoner. Det fortbildningstillfälle som arrangerades i november 2016 hade temat "Orientering i rättspsykiatri". Föreläsare var ledningen för Rättspsykiatri Vård i Stockholm; Kaj Forslund, verksamhetschef, Ola Broström chefsöverläkare, och Magnus Kristiansson, biträdande verksamhetschef/sektionschef och säkerhetsansvarig. De 30 deltagarna gav föreläsningen höga utvärderingssiffror.

Ekonomi

Verksamheten är svår att budgetera eftersom ekonomin har ett direkt samband med antalet förordnanden, deras längd, resor och tolkverksamhet med mera.

Den sammanlagda kostnaden för stödpersonsverksamheten såsom arvode, omkostnadsersättning, bilersättning, tolkkostnader och kurser, minskade under 2016 med cirka 170 000 kr jämfört med 2015. Detta trots att antalet uppdrag ökat något. Patientnämndens förvaltning har under året bland annat förtydligat och följt upp regelverket för bilersättning, vilket lett till lägre kostnader. Kostnader för kursarrangemang har sänkts genom att förvaltningens lokaler har använts till stödpersonsutbildningar, istället för att hyra kurslokaler.

Kvalitetssäkring och egenkontroll

Kvalitetssäkring av alla delar av stödpersonsverksamheten har bland annat handlat om att skapa tydliga arbetsprocesser och rutiner. Detta arbete har visat på behov av återkommande rutingenomgångar för samtliga stödpersonshandläggare.

Förvaltningen har väl utvecklade rutiner för kvalitetskontroll och kvalitetssäkring. De månadsrapporter och enkäter som stödpersonerna fyller i analyseras. Vid tveksamheter tar förvaltningen direktkontakt med 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.

2016 har:

- Kraven på redovisning av resor skärpts.
- Kontinuerlig revidering och genomgång av arbetsprocesser och rutiner genomförts.
- Avvikelseberättelser använts kontinuerligt som en del i kvalitetssäkringsarbetet.
- Förslag för kontrollfunktioner tagits fram.

Samarbete med vården

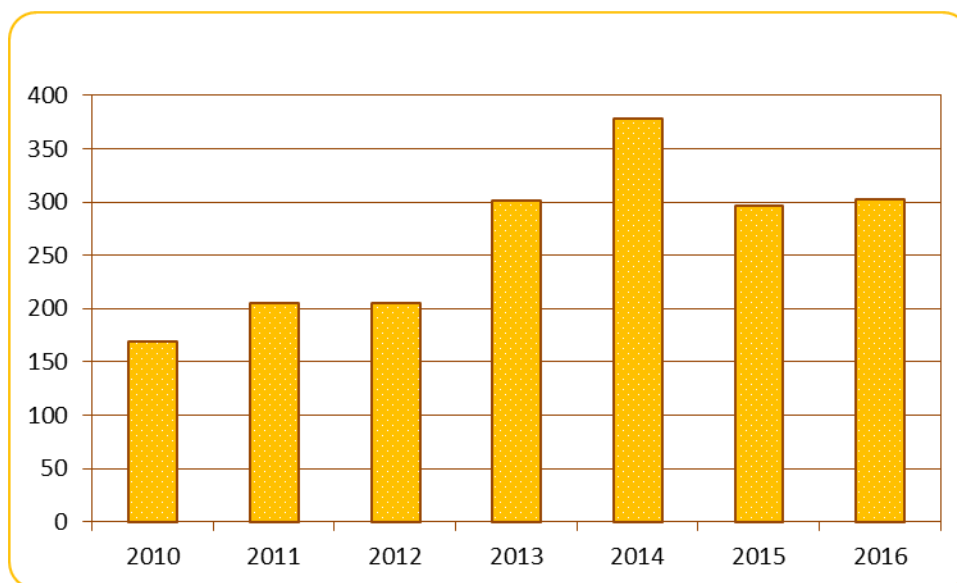
Stödpersonerna har i månadsrapporterna redovisat många olika orsaker som har lett till svårigheter då man velat besöka sina patienter inom rättspsykiatri. Detta har legat till grund för samarbete och dialog mellan ledningen för Rättspsykiatri Vård Stockholm och förvaltningen i syfte att underlätta besök för stödpersonerna. Detta samarbete har under 2016 resulterat i en bättre kvalitetskontroll och uppföljning av uppdrag med fokus på stödpersonernas roll samt bättre kommunikation mellan vården, förvaltningen och stödpersonerna.

Nedgången av antalet förordnanden under 2015 fortsatte även under första kvartalet 2016. Förvaltningen har därför erbjudit ledningen för psykiatri i Stockholms län samarbete i syfte att finna fungerade former för hanteringen av stödpersonsansökan. 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 samt att säkerställa att vården informerar om patienters rätt att få en stödperson som ska resultera i att de patienter som önskar en stödperson ska få det.

Utveckling av förordnanden

Antalet ärenden har under året varierat mellan 20 och 33 per månad. Under året genomfördes totalt 303 förordnanden, vilket var sju fler än 2015. Diagrammet nedan visar antalet nya förordnanden per år.



Den 31 december 2016 hade 170 patienter stödperson, vilket var fyra 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 av om alla de patienter som omfattas av tvångsvårdslagstiftningen verkligen får möjlighet att få en stödperson i enlighet med deras lagliga rätt.