

Agneta Calleberg
Förvaltningsjurist
Direkttel 08-690 67 14

2012-06-14

PaN A1204-00052-30

Landstingsstyrelsen
Hantverkargatan 45
Landstingshuset

Ankom Stockholms läns landsting
2012 -06- 18
Dnr. LS 1206-0872

Patientnämndsärende gällande Liljeholmens psykiatriska mottagning


Patientnämnden behandlade vid sitt sammanträde den 22 maj 2012 ett principärende gällande Liljeholmens psykiatriska mottagning. Förvaltningens tjänsteutlåtande bifogas för kännedom.

Förvaltningen fann det oerhört beklagligt att ärendena gällande Liljeholmens psykiatriska mottagning har ökat, vilket inte kan tolkas på något annat sätt än att mottagningen inte har kommit till rätta med sina problem trots påpekande av såväl Socialstyrelsen som Patientnämnden. Även om Liljeholmens psykiatriska mottagning kommer att upphandlas måste mottagningen komma till rätta med sina problem skyndsamt så att patienterna får en god och säker vård.

Förvaltningen ansåg att alla patienter har rätt till en god vård. Det är särskilt angeläget att patientgrupper som kan ha svårt att hävda sin talan på ett enkelt sätt får behövd vård. Det är därför högst anmärkningsvärt att Liljeholmens psykiatriska mottagning under flera år haft stora problem med tillgängligheten. Förvaltningen undrade vilka åtgärder som mottagningen kommer att vidta för att komma till rätta med detta och även andra problem såsom brister i behandling i form av att medicin, terapi och intyg inte erhålls i tid. I redovisningen önskades en redogörelse över tillgängligheten inkluderat väntetider för patientbesök och planerad vård och behandling.

Patientnämndens beslut framgår av bifogat protokollsutdrag.

Med vänlig hälsning


Agneta Calleberg
Förvaltningsjurist

Bilaga

Kopia av protokollsutdrag
Kopia av förvaltningens tjänsteutlåtande

Justerat den 5 juni 2012

Justeringen anslogs den 11 juni 2012

§ 41

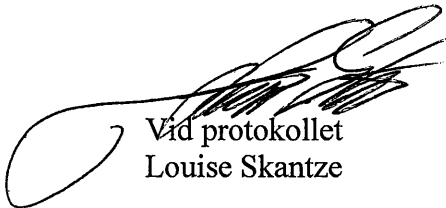
Principärende: Liljeholmens psykiatriska mottagning
PaN A 1204-00052-30

I ärendet förelåg förvaltningens tjänsteutlåtande angående Liljeholmens psykiatriska mottagning. Ärendet handlar bland annat om många klagomål angående Liljeholmens psykiatriska mottagning. Förvaltningschef Staffan Blom och förvaltningsjurist Agneta Calleberg informerade i ärendet.

Beslut

Nämnden beslutade att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde samt begära skriftlig återföring avseende genomförda förbättringsåtgärder senast den 1 september 2012
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälarna i de ovan redovisade ärendena
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Landstingsstyrelsen, Produktionsutskottet, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Sjukvårdsstyrelsen City samt programberedningen för folkhälsa och psykiatri


Vid protokollet
Louise Skantze

Principärende

Liljeholmens psykiatriska mottagning

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 3 augusti 2010 ett principärende (A 1006-00043-56) rörande ökning av antalet klagomål vid Liljeholmens psykiatriska mottagning. Klagomålen avsåg främst tillgänglighet och behandling men även andra klagomål framkom, till exempel rörande administrativa brister och juridik. Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring från Liljeholmens psykiatriska mottagning före den 31 december. Socialstyrelsen informerades också och principärendet översändes för kännedom.

I inkommen återföring från Liljeholmens psykiatriska mottagning anfördes att det pågick ett förändrings- och förbättringsarbete, men att det kvarstod vissa problem. Patientnämndens förvaltning konstaterade att det under perioden juli till och med december månad hade skett en klar minskning av antalet ärenden och klagomål jämfört med första halvåret 2010. Dock var antalet klagomål fortfarande på en relativt hög nivå, varför patientnämnden vid sammanträde den 22 februari 2011 beslutade att begära en ny skriftlig återföring.

Av återföringen daterad den 29 augusti 2011 framgick bland annat att förbättringsarbetet hade fortsatt och att man använder sig av s.k. LEAN-principer. Telefonsystemet fungerade bättre och samarbetet med primärvården hade fungerat tillfredsställande. Väntetiderna var långa men remisshanteringen hade blivit mer effektiv. Klagomål från patienter och anhöriga hade inte ökat.

Av inspektionsbeslut från Socialstyrelsen daterat 30 maj 2011 (dnr 9.1-18855/2010) som rörde Liljeholmens psykiatriska mottagning framgick att det fanns stora brister i verksamheten av betydelse för kvalitet och patientsäkerhet och att dessa måste åtgärdas omgående.

Efter att ha tagit del av begärd återföring och tillsynsbeslut från Socialstyrelsen konstaterade patientnämndens förvaltning att det fortfarande förelåg problem vid Liljeholmens psykiatriska mottagning och att dessa hade betydelse för kvalitet och patientsäkerhet. Antalet klagomål som rörde Liljeholmens psykiatriska mottagning låg kvar på ungefär samma nivå första

halvåret 2011 jämfört med andra halvåret 2010. Klagomålen rörde som tidigare tillgänglighet och brister i administrativa rutiner. Förvaltningens bedömning var att antalet klagomål alltså fortfarande låg kvar på en relativt hög nivå jämfört med andra enheter.

Sammantaget konstaterade patientnämndens förvaltning att tidigare kända problem och klagomål kvarstod vad gällde Liljeholmens psykiatriska mottagning. Mot bakgrund av att Socialstyrelsen genomfört en inspektion och ställt ett flertal tydliga krav på åtgärder som verksamheten var skyldiga att åtgärda och redovisa ansåg förvaltningen att krav på en ytterligare redovisning från verksamheten till patientnämndens förvaltning inte var lika prioriterad.

Patientnämndens förvaltning förutsatte att verksamheten rättade sig efter de krav på åtgärder som tillsynsmyndigheten Socialstyrelsen ställt och att dessa skulle implementeras. Förvaltningen avsåg dock att framöver följa klagomåls- och ärendeutvecklingen vid Liljeholmens psykiatriska mottagning. I det fall antalet klagomål tenderade att öka kunde förvaltningen ånyo komma att kräva en ny redovisning från verksamheten.

Patientnämnden beslutade således att godta återföringen och avsluta ärendet samt att ge förvaltningen i uppdrag att fortlöpande följa klagomåls- och ärendeutvecklingen vid Liljeholmens psykiatriska mottagning,

Utredning

Under det första halvåret 2011 inkom 26 klagomål på Liljeholmens psykiatriska mottagning. De rörde främst tillgänglighet och brister i administrativa rutiner. Under andra halvåret 2011 ökade ärendena markant och uppgick till 49. Klagomålen rörde som tidigare främst bristande tillgänglighet men även behandling. Klagomålen som till skrivande stund har inkommit under 2012, 18 stycken, rör främst även dessa problemområden.

Här nedan kommer några exempel på inkomna ärenden under andra halvåret 2011.

En ung kvinna var missnöjd med den långa väntetiden vid Liljeholmens psykiatriska mottagning. Den personal hon skulle träffa blev sjukskriven och mottagningen lovade att återkomma till henne. När hon själv ringde efter ett par veckor fick hon veta att den hon skulle träffa var sjukskriven resten av året utan att någon från mottagningen hade informerat henne. Ytterranden inhämtades från chefsöverläkare, ansvarig överläkare och enhetschef. Samtliga beklagade den oro och det obehag som kvinnan upplevt på grund av den långa väntetiden. Hon kallades till en kognitivbeteendeterapeut för fortsatt vårdplanering och behandling (V1107-02739-54).

En kvinna med ADHD vårdades och medicinerades vid Liljeholmens psykiatriska öppenvårdsmottagning. Hon hade de senaste åtta månaderna upplevt stora problem med tillgänglighet och kontinuitet med behandlingsansvarig läkare. Det hade även brustit i läkemedelsuppföljningen samt förskrivning av licensmedicin. I yttrande från chefsöverläkaren och ledningsansvarig läkare beklagades att kvinnan upplevde behandlingen ostrukturerad och undermålig. På grund av personalomsättning har kontinuiteten i läkarbehandlingen dessvärre inte lyckats. Kvinnan erbjöds en fast läkarkontakt om hon önskade fortsatt behandling på mottagningen (V1110-03837-42).

En kvinna berättade om sin kontakt med Liljeholmens psykiatrisk öppenvårdsmottagning i form av stora svårigheter att få läkartider och ett ständigt byte av läkare. Hon fick också stora problem med intyg, utlåtanden och recept. Hon försökte byta till annan mottagning men nekades tid där. Yttrande inkom från chefsöverläkaren som beklagade rådande problem med läkarrekrytering på mottagningen. Han informerade också om att det var mottagningens skyldighet att hjälpa kvinnan att byta till en annan psykiatrisk mottagning om hon så önskade. Anmälaren var inte nöjd med svaret utan kände sig besviken på både svar och mottagning, men önskade avsluta ärendet (1109-03550-57).

I Liljeholmens psykiatriska mottagnings yttrande till Socialstyrelsen den 26 september 2011 framgick att Psykiatri Sydväst nyligen inlett ett övergripande certifieringsarbete som successivt kommer att innefatta alla områden inom ledningssystemet. Handlingsplanen tar upp hur man kommer att arbeta med informationsöverföring till samarbetspartner, samverkan med socialtjänsten, remisshantering, lokal instruktion för läkemedelshantering, vårdhygien, avvikelshantering, omhändertagande av patienternas synpunkter, riskhantering och systematisk uppföljning, se bilaga 1.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har den 24 april 2012 beslutat att upphandla psykiatrisk öppenvård för vuxna för stadsdelarna Hägersten, Liljeholmen, Älvsjö och Skärholmen med start under 2013.

Regelverk m.m.

Av 2 a § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) framgår att hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Detta innebär att den ska särskilt

1. vara av god kvalitet med en god hygienisk standard och tillgodose patientens behov av trygghet i vården och behandlingen,
2. vara lätt tillgänglig,

3. bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet,
4. främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen,
5. tillgodose patientens behov av kontinuitet och säkerhet i vården.

Vården och behandlingen ska så långt det är möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Olika insatser för patienten ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt.

Varje patient som vänder sig till hälso- och sjukvården ska, om det inte är uppenbart obehövt, snarast ges en medicinsk bedömning av sitt hälsotillstånd.

Förvaltningens synpunkter

Patientnämndens förvaltningen finner det oerhört beklagligt att ärendena gällande Liljeholmens psykiatriska mottagning har ökat, vilket inte kan tolkas på något annat sätt än att mottagningen inte har kommit till rätta med sina problem trots påpekande av såväl Socialstyrelsen som Patientnämnden. Förvaltningen anser således att det återigen finns fog för att behandla frågan i ett principärende. Även om Liljeholmens psykiatriska mottagning kommer att upphandlas måste mottagningen komma till rätta med sina problem skyndsamt så att patienterna får en god och säker vård.

Förvaltningen anser att alla patienter har rätt till en god vård. Det är särskilt angeläget att patientgrupper som kan ha svårt att hävda sin talan på ett enkelt sätt får behövd vård. Det är därför högst anmärkningsvärt att Liljeholmens psykiatriska mottagning under flera år haft stora problem med tillgängligheten. Förvaltningen undrar vilka åtgärder som mottagningen kommer att vidta för att komma till rätta med detta och även andra problem såsom brister i behandling i form av att medicin, terapi och intyg inte erhålls i tid. I redovisningen önskas en redogörelse över tillgängligheten inkluderat väntetider för patientbesök och planerad vård och behandling.

Eftersom Liljeholmens psykiatriska mottagning inte har kommit till rätta med ovanstående problem sedan föregående principärende finns det fog för att även skicka detta principärende till Landstingsstyrelsen och dess Produktionsutskott, Hälso- och sjukvårdsnämnden och dess Sjukvårdsstyrelse och Programberedning för folkhälsa och psykiatri för kännedom.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Förvaltningens förslag förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Förvaltningens förslag förväntas bidra till en mer jämställd och jämlik vård.

Miljökonsekvenser

Förvaltningens förslag förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde samt begära skriftlig återföring avseende genomförda förbättringsåtgärder senast den 1 september 2012
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälarna i de ovan redovisade ärendena
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Landstingsstyrelsen, Produktionsutskottet, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Sjukvårdsstyrelsen city samt Programberedningen för folkhälsa och psykiatri.



Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

1/ Redovisning från psykiatri Sydväst

2011-09-26

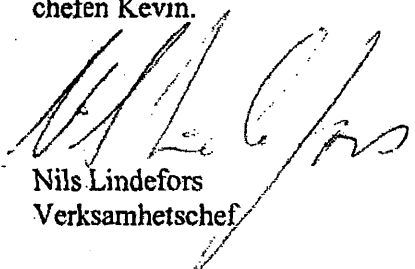
SOCIALSTYRELSEN REGION ÖST	
Ink 2011 -09- 3 0	
Dnr	Dnr
9.1	18855/2010-N
Handl.	L. Renman

Socialstyrelsen
Tillsynsavdelningen
106 30 Stockholm

Redovisning: Dnr 9.1-18855/2010

Styrelsen har i beslut 110530 anmodat vårdgivaren att inkomma med redovisning av ett antal specificerade vidtagna åtgärder beträffande patientsäkerhet och kvalitet vid SLSO, Psykiatri Sydväst, Liljeholmens psykiatriska öppenvårdsmottagning. Anstånd med svar har beviljats till 110930.

Jag hänvisar till bilagt PM 110915 av enhetschefen Cato och vikarierande sektionschefen Kevin.


Nils Lindefors
Verksamhetschef

Kopia: Chefläkare Håkan Götmark, SLSO

SOCIALSTYRELSEN REGION ÖST	
Ink 2011 -09- 3 0	
Doss 9.1	Dnr 18855/2010-1
Handl. L. Renman	

2011-09-15

Ärende Dnr 9.1-18855/2010

Redovisning i enlighet med socialstyrelsens beslut

Psykiatri Sydväst har nyligen inlett ett övergripande certifieringsarbete som successivt kommer att innefatta alla områden inom ledningssystemet. Nedan presenteras handlingsplanen för Liljeholmens psykiatriska öppenvårdsmottagning inom de områden socialstyrelsen anmodat åtgärder.

Dokumenterade rutiner	Ansvarig	Kommentar	Genomfört, datum
Informationsöverföring samarbetspartners	Enhetschef (Ec) Ledn.ansvarig överläkare (LöI)	Ec/LöI sitter med i flera samverkansfora med ledningsansvariga från beroende, BUP och kommun. Vårdplanering görs i samverkan. Möten är schemalagda teminsvis. Informationsutbyte sker löpande. Psykiatri och SDF i aktuellt upptagningsområde genomförde hösten 2010 gemensamma seminarier (heldag, obligatorisk för psykiatrins personal) med falldragningar i syfte att främja samverkan kring gemensamma klienter/patienter.	Löpande Höst 2010
Samverkan med socialtjänsten	Sektionschef Klinikens informatör	Befintlig klinikövergripande samverkansöverenskommelse är under revision. Lokal rutin bygger på befintlig ökning och erfarenheter från ovan nämnda gemensamma seminarier. Aktuella samverkansöverenskommelser skall placeras på klinikens Intranät.	2012-06-30 2011-11-30

Remisshantering	Sjukvårdsdirektör Verksamhetschef Sektionschef Löl, Ec	SLSO's övergripande riktlinjer är under revision, lokala riktlinjer uppdateras därefter. Klinikens riktlinjer kompletteras på enhetsnivå med en rutin med ansvarsfördelning för handläggning och bevakning av remisser.	2011-12-31 2012-02-28
Lokal instruktion för läkemedelshantering	Ec, Löl	Lokal instruktion är framtagen. Implementeras och följs upp i sjuksköterskegruppen.	2011-08-31 2011-10-31
Vårdhygien	Chöl, hygiensjuksköterska på klinikknivå och lokalt. Ec, Löl	Gruppen möts två ggr per år. Riktlinjer och rutiner finns både övergripande och lokalt. Dessa repeteras på avdelningsmöte och knyts till www.vardhygien.nu samt visning av möjlighet till interaktiv utbildning.	2011-11-30
Avvikelsehantering Omhändertagande av patienternas synpunkter	Ec, Löl. Verksamhetschef, Sektionschef,	Det webb-baserade avvikelssystemet "Händelsevis" med tillhörande dokumentation går igenom på avdelningsmöten 1 gång per termin samt med alla nyanställda i samband med introduktionen. Enheten har en postlåda i väntrummet där patienter kan lämna synpunkter som sammanställs och presenteras i samband med genomgång av årets patientenkät. Allmängiltiga klagomål genom PaN handläggs på samma sätt. Förslag till ny rutin, ännu ej fastställt: Klinikens patientsäkerhetssamordnare sammanställer och analyserar enhetens avvikelser och redovisar detta	2011-12-31 och fortlöpande. 2012-06-30

Riskhantering	Ec, Löl	<p>ärligen på avdelningsmöte.</p> <p>I samband med genomgång av "Händelsevis" skall särskild uppmärksamhet fästas på riskinventering och aktiv riskhantering samt hur man rapporterar.</p>	2011-12-31 och fortlöpande.
Systematisk uppföljning	Ec	<p>Kliniken följer SLSOs riktlinjer för kvalitetsarbete som bygger på SOSFS 2005:12 samt ISO 9001:2008. På kliniknivå har man tagit fram en arbetsmodell som stöd för systematisk uppföljning av kvalitet och patientsäkerhet, miljö och arbetsmiljö.</p> <p>På enhetsnivå kommer ledningen att använda dessa verktyg för att skapa en bättre struktur i det systematiska uppföljningsarbetet.</p>	2011-12-31

Catharina Kevin

Catharina Kevin
 Tf sektionschef
 Sektion Specialistpsykiatri

Andrea Cato
 enhetschef
 Liljeholmen psykiatriska öppenvårdsmottagning