

Kvalitetsbokslut 2014

Ärendet

Ärendet innehåller ett bokslut för 2014 över det kvalitetsarbete som fortlöpande bedrivs vid patientnämndens förvaltning. Av bokslutet framgår bland annat de olika insatser och arbete som genomförs för att förbättra och utveckla kvaliteten i förvaltningens olika arbetsprocesser. Bokslutet innehåller också exempel på olika resultatförbättringar som uppnås genom detta systematiska arbetssätt.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:
Kvalitetsbokslut 2014



Kvalitetsbokslut 2014

Patientnämndens förvaltning

Stockholms läns landsting

Kvalitetsarbetet syftar till att säkerställa att verksamheten drivs enligt förvaltningens mål och riktlinjer. För att verksamheten skall utvecklas förväntas att samtliga anställda deltar i arbetet. Resultaten har bland annat bidragit till att tillgängligheten på telefon och att registreringen i databasen Vårdsynpunkter har förbättrats. Ett arbete för att utveckla patientnämndens hemsida har påbörjats.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Ingela Snahr Jersenius
Kvalitetsansvarig

Mats Haapanen
Kvalitetsansvarig

1 ORGANISATION

De kvalitetsansvariga består av förvaltningschefen, två handläggare och controller. Samtliga medarbetare ska arbeta som kvalitetsansvariga. Uppdraget pågår under två år och tio procent av arbetstiden avsätts för detta uppdrag. Årligen upprättas mål- och handlingsplan som följs upp och utvärderas kontinuerligt och redovisas för nämnden. På handläggarmöten och arbetsplatsträffar har uppdrag från förvaltningschefen och resultaten redovisats.

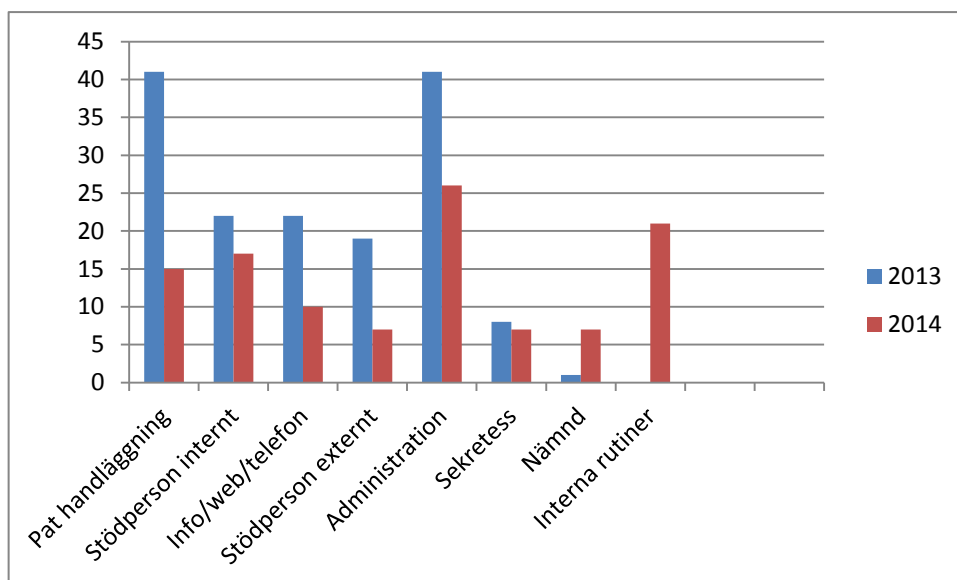
1.1 Metod

Två gånger per år anordnas kvalitetsdagar där vi har tillämpat arbetsmetoden "att vända på stenar". Metoden är ett etablerat arbetssätt inom Stockholms läns landsting. Den syftar till att identifiera vad som kan utvecklas och förbättras i organisationen. Resultaten har varit mätbara och åtgärder har vidtagits. Vi har utgått från och inspirerats av resultaten i Vårdsynpunkter samt de avvikelser som förvaltningens personal skrivit.

2 UPPDRAG OCH RESULTAT

- Avvikelser
- Registrering och definition av läkemedelsärenden
- Utvärdering av ny arbetsuppgift för handläggare att bemanna telefonschemat
- Uppföljning av stödpersonsverksamheten
- Utvärdering av ärendemöten
- Utvärdering av ny arbetsuppgift för handläggare att expediera ärenden
- Kvalitetsdagar
- Genusdag

2.1 Avvikelser



På grund av många avvikelser 2013 gällande felexpediering beslutade förvaltningschefen att handläggare skulle expediera/kopiera och diarieföra sina egna ärenden. Samtidigt införskaffades ytterligare koptiator/skrivare för att underlätta arbetsmomentet. Resultatet blev en minskning av antalet administrativa avvikelser.

Den största minskningen skedde dock inom gruppen handläggning av patientärenden. De kvalitetsansvariga har vid medarbetarträffar betonat vikten av uppmärksamhet i handlägningsprocessen vilket vi bedömer vara den avgörande förklaringen till denna minskning. Även inom stödpersonsverksamheten har det skett färre avvikelser under 2014 än föregående år, betoningen på uppmärksamhet och löpande möten mellan stödpersonhandläggarna har bidragit. Förvaltningen har börjat debitera vården då vården missat att informera om att tvångsvården upphört. Detta har med stor sannolikhet gett färre avvikelser.

I avvikelser gällande interna rutiner finns händelser som påverkade arbetet inför nämndsammanträden. Dessa avvikelser uppstod då förvaltningen inte hade utarbetade rutiner vid controllerns frånvaro. Avvikelser avseende interna rutiner redovisas från 2014. Avvikelser gällande nämnden redovisas i en separat stapel.

2.2 Registrering av läkemedelsärenden

I Vårdsynpunkter noteras läkemedelsärenden med bevakningsområdet Läkemedel. För att underlätta och säkerställa registreringen beslutades det att skapa en definition av läkemedelsärenden. Definitionen är följande; ärenden som avser problem eller frågor relaterade till behandling med eller hantering av läkemedel, oavsett problemområde, definieras som ett läkemedelsärende. I ärenden där läkemedel förekommer eller omnämns, men där problemet är av annat slag, ska bevakningsområdet inte användas. I uppdraget ingick också att månatligen kontrollera registreringen i Vårdsynpunkter. Genom detta arbetssätt har registreringen förbättrats.

2.3 Förbättrad telefonbemanning

För att tillgodose den dagliga bemanningen vid förvaltningens tre jourtelefoner mellan klockan 9 och 16 fick kvalitetsansvariga uppdraget att förbättra och utveckla bemanningen. Samtliga handläggare kan själva notera sina pass i ett schema. Detta ses över på handläggarmötet varje vecka. Syftet har varit att bemanna eventuella luckor och förvaltningschefen har delegerat vid behov. År 2013 registrerades 3087 telefonärenden. Jämfört med 2014 då 3351 samtal registrerades, en ökning med 9 %. Telefonschemat har varit bemannat till 100 % under året.

2.4 Utvärdering av ärendemöten

Förvaltningens handläggarmöten har utvärderats och samtliga handläggare fick besvara frågor gällande mötets innehåll och vad de ansåg om mötet. Samtliga handläggare besvarade enkäten. Majoriteten ansåg att mötet var för långt, 60 minuter, att innehållet borde beröra ärenden, handläggning samt principärenden. Förvaltningschefen beslutade att halvera mötestiden och begränsa mötets innehåll enligt medarbetarnas önskemål.

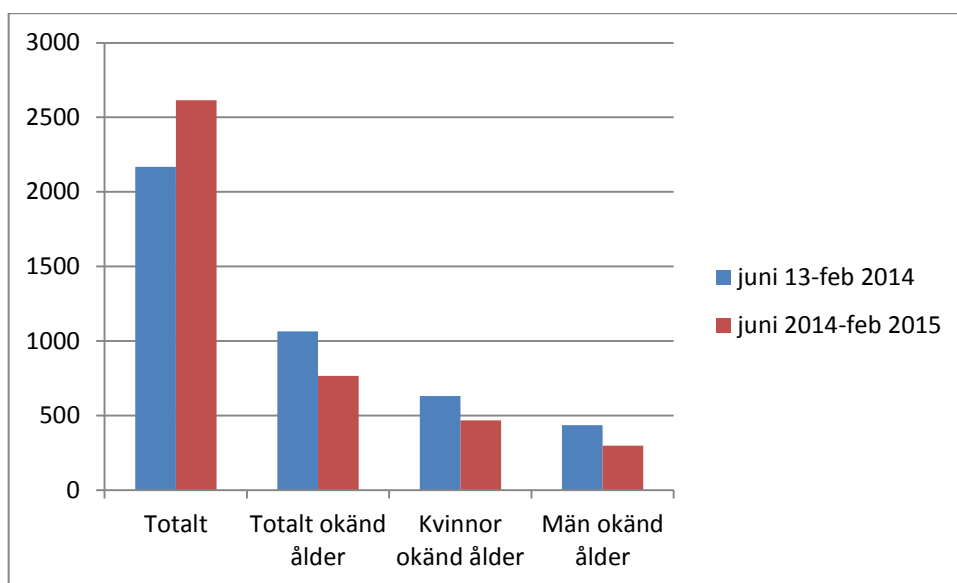
2:5 Uppföljning av stödpersonsverksamheten

Under 2014 gjordes en uppföljning av stödpersonsverksamheten. Syftet var bland annat att bedöma om det fanns tillräckligt med anteckningar i databasen Stödsynpunkter för att en medarbetare skulle kunna sätta sig in i ärendet.

I mer än var tredje förordnande fanns det inte tillräcklig dokumentation. Det saknades uppgifter för att optimera matchningen mellan stödperson och patient, varför förordnandet förlängdes eller varför patienten inte var nöjd med sin stödperson. Arbetet har redovisats för medarbetarna och ligger till grund för fortsatt förbättringsarbete.

2.6 Kvalitetsdagar

Med anledning av förvaltningens stora antal telefonärenden var den första kvalitetsdagens tema våra telefonärenden för år 2013. Vi arbetade med åldrarna 0-100, genus, vårdtyper och problemområdena. Metoden, att vända på stenar, användes för att observera eventuella skillnader eller avvikelser. Vi kunde konstatera att ett stort antal av telefonärendena saknade ålder. Som en följd av observationen beslutades om en månatlig återkoppling på handläggarmötet och en snabb förbättring sågs.



Andra kvalitetsdagen ägnade vi oss åt e-postärenden. Arbetsmetoden att vända på stenar används på nytt. Fokus från vår databas Vårdsynpunkter låg på ålder och genus därefter fria reflektioner över vad vi observerade. Vi kunde konstatera att 54 % av e-postärendena inte blev skrivelser. Förvaltningschefen fattade beslut om att utveckla hemsidan och Vårdsynpunkter för hantering av e-post. Även juridiska aspekter gällande sekretess skall ses över. Arbetet skall påbörjas av en arbetsgrupp från förvaltningen under 2015.

2.7 Genusdag

Kvalitetsansvariga återrapporterade från ett seminarium inom Stockholms läns landsting om omotiverade skillnader i vården. Rapporten från Myndigheten för vårdanalys; *En mer jämlik vård är möjlig*, analys av omotiverade skillnader i vård, behandling och bemötande redovisades.