

Ökning av antalet ärenden avseende Huddinge psykiatriska öppenvårdsmottagning

Ärendet

Förvaltningen har noterat en oroande ökning av ärenden rörande Huddinge psykiatriska öppenvårdsmottagning. Under 2010 till 2014 inkom mellan 15 och 21 ärenden årligen. Under det första tertialet 2015 inkom 22 ärenden, vilket kan tyda på att antalet ärenden kan komma att öka kraftigt under 2015. Statistik och ärendesammanfattningar bifogas.

Utredning

I utredningen har förvaltningen inhämtat yttrande rörande ärendeökningen från ledningen för Huddinge psykiatriska öppenvårdsmottagning, vilket bifogas. Av detta framkom att man haft stor brist på framför allt läkare, men även sjuksköterskor och medicinska sekreterare, samtidigt som antalet inkommande remisser ökat.

Läkarbemanningen har till största delen måst lösas med hyrläkare. Man har utan större framgång försökt rekrytera fast personal. Även sjuksköterskor har varit svåra att rekrytera. Här har dock annonsering lett till viss framgång.

Telefonin har varit hårt belastad. Man planerar att införa teleQ för återuppringning av patienter som sökt kontakt. Detta kräver dock att man lyckas rekrytera tillräckligt många sjuksköterskor och medicinska sekreterare.

För att förbättra utredning och behandling av de vanligaste diagnosgrupperna planerar Psykiatri Sydväst en omorganisation som träder i kraft i januari 2016. Under hösten 2015 planeras en särskild utredningsenhet som ska ta emot alla remisser och ansvara för bedömning och utredning av alla nya patienter.

Därutöver pågår ett övergripande arbete för att förbättra mottagningens inre struktur. Tydligare arbetsfördelning och bättre rutiner behöver utarbetas.

Regelverk

Av 4 § lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. framgår att patientnämnden ska göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Förvaltningens synpunkter

Antalet ärenden förefaller inte att minska i nämnvärd utsträckning. Under det andra tertialet 2015 inkom 18 ärenden. Klagomålen avsåg huvudsakligen vård och behandling respektive organisation och tillgänglighet.

Förvaltningen bedömer att de åtgärder som vidtagits inte varit tillräckliga för att öka patienternas nöjdhet och föreslår att ärendena överlämnas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för ställningstagande till åtgärd.

Konsekvenser för patientsäkerhet

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att IVO ges möjlighet att ta ställning till eventuell åtgärd.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till jämställd och jämlik vård genom att IVO ges möjlighet att ta ställning till eventuell åtgärd.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande med statistik och ärendesammanfattningar samt vårdens yttrande till Inspektionen för vård och omsorg för ställningstagande till åtgärd
- översända ärendets tjänsteutlåtande med statistik och ärendesammanfattningar samt vårdens yttrande till styrelsen för Psykiatri Södra för kännedom
- översända ärendets tjänsteutlåtande med statistik och ärendesammanfattningar samt vårdens yttrande till programberedningen för hälsa och psykiatri
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande med statistik och ärendesammanfattningar samt vårdens yttrande till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Eva Ljung
Förvaltningschef

Bilagor

Statistik

Ärendesammanfattningar

Yttrande från ledningen vid Huddinge psykiatriska öppenvårdsmottagning



Antal Ärenden Radetiketter	Kolumnetiketter					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015*
Administrativ hantering	3	2	2	2	1	1
Ekonomi				1	1	
Kommunikation	3	3	3	1	3	1
Organisation och tillgänglighet	5	3	3	2	4	9
Patientjournal och sekretess	1		2		1	1
Vård och behandling	8	5	8	8	5	9
Vårdansvar	1	2	1	1	3	1
Totalsumma	21	15	19	15	18	22

* 2015 omfattar perioden januari till och med april

E-post Psykiatrisk vård V1503-01384-34 ARN Organisation och tillgänglighet	Nekas besökstid En man har blivit nekad besökstid vid en psykiatrisk mottagning efter att det framkommit att han träffat en annan läkare för att göra en neuropsykiatrisk utredning. Åtgärd: Mannen svarar i ett e-postbrev att det ordnat sig med den psykiatriska mottagningen och att han inte längre behöver någon hjälp. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1503-01755-34 ARN Organisation och tillgänglighet	Valfrihet En kvinna har mot sin vilja blivit remitterad till en psykiatrisk klinik som hon inte vill gå till. Hennes gode man undrar om inte valfriheten gäller. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1504-01892-64 JMM Organisation och tillgänglighet	Fick inte utlovad vård En man fick inte utlovad vård på den psykiatriska mottagningen. Han har lämnat två meddelanden till sin läkare utan att få något svar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1503-01541-44 STE Patientjournal och sekretess	Nekad journal En man skriver med synpunkter kring sin journal. Han har begärt och fått vissa delar av journalen men delar saknas. Han har även sett felaktigheter i journalanteckningarna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1504-01812-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på behandling En kvinna framför klagomål på lång väntetid för att få en samtalskontakt på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Kvinnan har under en längre tid påtalat att hon önskar en samtalskontakt, hon fick besked att hon skulle sättas upp på väntelista. Nu efter att ha väntat i 2 år får hon besked att hon inte är uppsatt på väntelista. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av hennes ärende. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1504-01943-42 JER Vård och behandling	Nekad medicinering, fel diagnos En kvinna har sedan flera år vårdats vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och medicinerat med flera olika mediciner. Vid det senaste läkarbesöket förskrev inte läkaren

ett av preparaten med hänvisning till att hon inte har en neuropsykiatrisk diagnos och att hon övermedicinerade. Kvinnan insjuknade på grund av utebliven medicinering och mobila teamet hjälpte henne till en akutmottagning. Hon önskar en förklaring till handläggningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon
Psykiatrisk vård
V1501-00175-57 HEG
Organisation och
tillgänglighet

Bristande kontakt med öppenvårdspsykiatri

En man framför synpunkter på svårigheten att komma i kontakt med den öppna psykiatriska mottagningen.

Åtgärd: Mannen vill lämna synpunkten för information till förvaltningen.

Telefon
Psykiatrisk vård
V1501-00296-42 JER
Organisation och
tillgänglighet

Nekad besökstid

En kvinna hade bokat ett besök till psykologen på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning men när hon kom dit fanns ingen tid för henne. Detta har hänt tidigare. Kvinnan sökte verksamhetschefen för att framföra händelsen men denna återkom aldrig.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon
Psykiatrisk vård
V1502-00558-42 JER
Vård och behandling

Utan mediciner när läkaren slutade

En kvinna med ADHD vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har varit utan mediciner i 14 dagar då behandlingsansvarig läkare slutat vid verksamheten.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschefen.

Telefon
Psykiatrisk vård
V1502-00716-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på vård och behandling

Anmälaren framför synpunkter på erhållen vård för sin sons räkning. Anmälaren är kritisk till bland annat att få besök har erbjudits samt man inte kommit fram till vilken behandling man förordar/erbjuder.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens (PaN) uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Mannen har hänvisats till PaN från IVO men avser att ta kontakt igen då han inte anser att anmälan till PaN motsvarar hans syfte med att anmäla.

Telefon
Psykiatrisk vård

Vårdgaranti neuropsykiatrisk utredning

V1502-00936-34 ARN
Organisation och
tillgänglighet

En kvinna har synpunkter på att det tar lång tid för henne att få en neuropsykiatrisk utredning. Hon remitterades till en privat vårdgivare vars avtal upphörde vid årsskiftet. Nu har hon remitterats tillbaka till psykiatrisk mottagning och har via telefonsamtal med mottagningen fått information om att hon står i en kö som är en gråzon. Hon anser att de läkare som hon haft kontakt med under några har förhalat en utredning. En av läkarna gick i pension vilket medförde att kontakten med den psykiatriska mottagningen ebbade ut.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan föreslås kontakta enhetschef.

Telefon
Psykiatrisk vård

V1503-01343-58 CRE
Organisation och
tillgänglighet

Får ej besökstid på grund av personalbrist

En man framför synpunkter på att han inte får tid för uppföljning hos sin läkare på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Detta beror på personalbrist.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg. Skickar blanketter.

Telefon
Psykiatrisk vård

V1503-01434-49 HAP
Vård och behandling

Läkare ville inte sjukskriva, dåligt uppträdande

Läkaren hade sjukskrivit anmälaren. Försäkringskassan godkände inte sjukskrivningen. Vid ett möte mellan Försäkringskassan, läkaren och anmälaren uttryckte plötsligt läkaren att han inte ansåg att anmälaren skulle vara sjukskriven. Läkaren var otrevlig och skrattade, enligt anmälaren.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon
Psykiatrisk vård

V1503-01466-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna som vårdats länge inom den psykiatriska öppenvården skall efter byte av läkare få sin medicinering förändrad vilket väcker stor oro.

Åtgärd: Kvinnan har själv sökt kontakt med verksamhetschef och väntar besked. Vill få ärendet registrerat.

Telefon
Psykiatrisk vård

V1504-01936-58 CRE
Vårdansvar

Brister i läkarkontinuitet, får ej medicinering

En kvinna framför att hon inte får hjälp på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Läkaren menar att kvinnan inte är i behov av medicinering och vill inte träffa patienten.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens

uppdrag och verksamhet.

Telefon

Psykiatrisk vård

V1504-02011-64 JMM
Vård och behandling

Brist i läkarkontinuitet och behandling

En kvinna fick byta läkare i samband med att den förra pensionerades. Efter det har hon haft den ene efter den andra läkaren, och behandlingen har totalt förändrats till det negativa.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg.

Telefon

Psykiatrisk vård

V1504-02057-62 MEL
Administrativ hantering

Dröjsmål med remiss

En kvinna har blivit lovad en remiss till en annan psykiatrisk mottagning, men remissen skickas aldrig, trots att kvinnan tagit upp detta flera gånger.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Psykiatrisk vård

V1504-02194-64 JMM
Vård och behandling

Bristande tillgänglighet och dåligt bemötande

En kvinna fick diagnos bipolär september 2014, och skulle remitteras från allmänpsykiatriska mottagningen till en specialistmottagning. Remissen skrevs men skickades aldrig, och kvinnan blev otrevligt bemött när hon påtalade detta. Kvinnan fick inte heller den nödvändiga medicinen för sitt tillstånd, utan fick vända sig till primärvården för förlängning av recept.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1502-00650-42 JER
Vård och behandling

Nekades mediciner vid byte av mottagning

En man hade nyligen bytt psykiatrisk öppenvårdsmottagning och hade ett bokat läkarbesök. Läkaren blev sjuk och mannen nekades mediciner. Mannen insjuknade och vårdades på psykiatrisk avdelning. Mannen vill inte vara patient på den nya mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1502-00972-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En man skriver och har problem med sin nya läkarkontakt och kontinuiteten i sin behandling. Behandlingen är utprovad under flera år och under de senaste två åren upplever anmälaren att han äntligen fått en hanterbar tillvaro och en

stabil medicinering. Den nya läkaren ifrågasatte den fungerande behandlingen och ville ändra i medicineringen utan att ha träffat anmälaren. Anmälaren upplever detta mycket destruktivt.

Åtgärd: Anmälaren har själv kontaktat vården genom flera instanser och fått till svar att han skall få hjälp att få fortsatt läkarkontakt och behandling att fungera. Ärendet avslutas efter överenskommelse.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01477-42 JER
Organisation och
tillgänglighet

Tillgänglighet, brister i uppföljning av mediciner

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och påbörjade ny medicinering. Efter flera månader hade ingen uppföljning av medicineingen gjorts. Mannen hade åtta telefontider inbokade men läkaren hördes inte av på någon avtalad tid. Mannen framförde hälsningar via sköterskor, receptionist, psykolog och verksamhetschefen men läkaren återkom aldrig. Mannen har mått dåligt och behövt söka akut psykiatrisk vård samt behövt uppsöka vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefsöverläkaren och sektionschefen vid kliniken som framför att personal situationen vid kliniken är mycket ansträngd. Att mannen inte blivit uppringd vid bokade möten är inte enligt mottagningens rutiner. Händelsen beklagas. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter hörts av och framfört att han önskar fortsatt handläggning vid Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1504-02219-44 STE
Kommunikation

Bristande information

En kvinna ringer för att hon fått sin fungerande medicinering nedtrappad utan att ha haft en diskussion med den nye läkaren. Kvinnan har haft sin medicinering under flera månader och har kunnat känna att den fungerat bra. Läkaren har bara meddelat att medicineringen skall sänkas.

Åtgärd: Handläggning pågår

2015-06-18

2015-06-11

Patientnämndens förvaltning
Förvaltningschef Staffan Blom
Box 17535
118 91 Stockholm

Ankom

2015-07-14

Patientnämndens förvaltning

Yttrande: PaN A1505-0016043/SLSO 15-824

I brev 150520 till sjukvårdsdirektören, SLSO, har förvaltningen önskat yttrande angående ökat antal ärenden vid Huddinge psykiatriska öppenvårdsmottagning.

Psykiatri Sydväst kan bekräfta att Huddinge psykiatriska öppenvårdsmottagning (Höv) har stora utvecklingsbehov. Det största problemet ligger i bristen på läkare i kombination med en mycket stor tillströmning av remisser. Även tillräcklig mängd sjuksköterskor och läkarsekreterare saknas vid mottagningen som också har en hårt belastad telefoni.

Tidigare under året uppdragades det att en av mottagningens hyrläkare under sin placering förskrivit onödigt generösa mängder beroendeframkallande läkemedel till ett antal av de patienter han haft kontakt med. Detta är nu under utredning hos IVO. När nämnda hyrläkare lämnat sitt uppdrag önskade ovan nämnda patienter fortsätta med samma preparat och i samma mängd vilket läkare vid mottagningen inte kunde ställa sig bakom. Många patienter har därför blivit upprörda när ordinationer förändrats och inte velat förändra sin medicinering. Med anledning av detta har kliniken tagit fram en instruktion för behandling av läkemedelsberoende. I instruktionen ingår också tydlig information till patienterna. En policy för användande av beroendeskapande läkemedel är under utarbetande.

Mottagningens läkarbemanning består till största delen av hyrläkare. Annonsering och försök till rekrytering har inte lett till framgång.

Sedan det nya ramavtalet för hyrläkare trädde i kraft har kliniken haft allt svårare att hitta lämpliga läkare och i tillräckligt antal. De läkare som tidigare kunde anlitas har valt att lämna Stockholmsregionen; de kvarvarande är av mycket växlande kvalitet.

Det har också blivit svårare att rekrytera sjuksköterskor. I dagarna väntas besked från SLSO om att få anlita hyrföretag även i detta syfte även om annonsering gett ett visst underlag och intervjuer pågår idag. Läkarsekreterare som tidigare varit relativt enkla att ersätta söker inte längre i samma omfattning som tidigare. I dagens sjukvård krävs också en bredare kompetens och erfarenhet hos denna yrkesgrupp vilket saknas i många fall.

För att stärka läkarbemanningen har kliniken nyligen tillskapat en intern läkarstafett. Fler patienter blir uppringda och fler recept och läkarintyg förnyas genom en solidarisk insats från klinikens övriga läkare som efter ordinarie arbetstid arbetar administrativt på kvällstid vid mottagningen.

Telefonin är hårt belastad. I planen ligger införande av TeleQ, ett växelsystem som många vårdcentraler installerat. När rekrytering av fler sjuksköterskor och läkarsekrete-

rare lyckats kan systemet att införas. Det krävs en viss mängd medarbetare med rätt kompetens för att det ska vara möjligt. Systemet innebär bland annat en utökad rådgivningstjänst där man ringer upp patienten på uppgiven tid. De som inte vill bli uppringda väntar kvar och får prata med telefonist som kan förmedla samtal till sjukvårdspersonal.

Psykiatri Sydväst förbereder under 2015 en omorganisation som planeras fullt ut starta i januari 2016. Denna processorganisation kommer att stödja ett tydligare omhändertagande gällande utredning och behandling av de större diagnosgrupperna liksom de mindre. Redan under hösten 2015 planeras för en utredningsenhet som en del av den nya processorganisationen.

Utredningsenheten som bemannas med läkare, psykologer m fl. kommer att vara mottagare för alla remisser och ansvara för bedömning och utredning av alla nya patienter innan patienterna planeras för fortsatt vård inom lämplig process. En enklare väg in för patienterna kommer att avlasta våra öppenvårdsmottagningar i Huddinge och Botkyrka som är de stora remissmottagarna i dag.

För att förbättra mottagningens inre struktur som påverkas negativt av den ständiga bristen på läkare och sjuksköterskor, omsättningen av hyrläkare samt i viss mån brist på läkarsekreterare pågår ett övergripande arbete tillsammans med mottagningens ledningspersoner. En tydligare arbetsfördelning och nya bättre anpassade rutiner formuleras.

Sammantaget är klinikens uppfattning att mottagningen står inför stora utmaningar men som med ovan nämnda åtgärder skapar möjligheter till en stabilare framtid.



Nils Lindefors
Verksamhetschef
Psykiatri Sydväst



Catharina Kevin
Sektionschef
Sektion Specialistpsykiatri