



Rapport om brister i samverkan 2019

Psykiatrisamordnaren har i uppdrag av det lokala samrådet psykiatri i nordvästra Skåne att årligen sammanställa de brister i samverkan som rapporteras in.

Syftet med att skriva brister i samverkan och de åtgärder som görs i anslutning till bristen som uppmärksammats är att det ska ske ett lärande genom samverkan så att alla parter tillsammans ska skapa goda förutsättningar för att möta individens behov av insatser.

Utöver den kontakt motparterna har när en brist i samverkan uppmärksammas så går representanter i Lokalt samråd igenom dem för att ta del av bristen och vilka åtgärder som gjorts.

Rapporten ska visa på de systembrister som uppkommer i samverkan och leda till att vi säkrar kvaliteten i de gemensamma insatserna när det gäller psykisk sjukdom, funktionsnedsättningar och missbruk. Innan genomgången har vi avidentifierat och anonymiserat alla inkomna brister i samverkan.

I genomgången och analysen av de brister som rapporterats har vi tagit hjälp av brukarrepresentanter, personligt ombud från PO Skåne, inflytandesamordnare från regionen och kommunikatör samt enhetschef på socialförvaltningen i Helsingborg. Nya deltagare i arbetsgruppen är representanter från Landskrona stad och Ängelholms kommun.

Vi har även lyft barnperspektivet i arbetsgruppen genom att bjuda in enhetschef från barn- och ungdomspsykiatri i Helsingborg samt sakkunnig på socialförvaltningen i Helsingborg, Barn, unga och familj och sektionschef från Individ och familj i Landskrona. Anledningen till detta är att vi behöver se på bristerna från olika perspektiv och med kompletterande kompetenser.

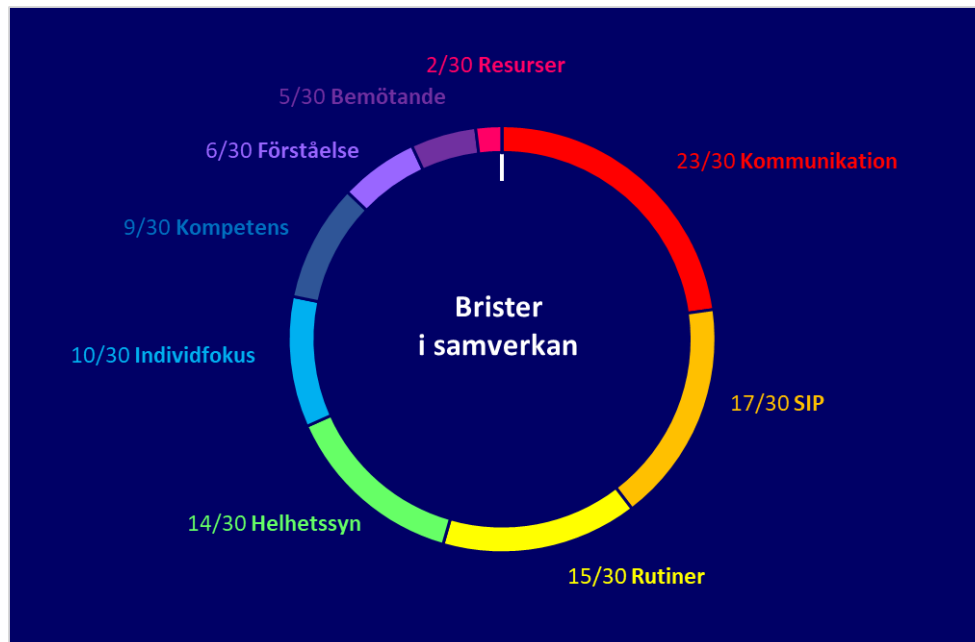
Arbetsgruppen vill påpeka att det är viktigt att fylla i samtliga fält i mallen Brister i samverkan så att all information som behövs kommer fram. Det är också bra om mallen fylls i digitalt, då vissa ord kan vara svåra att tyda när de skrivs för hand. Det har även framkommit önskemål om att blanketten ytterligare förtydligas genom att i blanketten ange var händelsen upptäcktes samt utöka med ett fält för att kunna ange vilka parter som berörs. Blanketten kommer kompletteras utifrån dessa synpunkter.

Rapporten redovisar vilka orsaker gruppen kunnat se, vilka verksamheter som varit delaktiga i inkomna brister, frågor om hur vi tänker gå vidare och en sammanfattning och analys.



Bakomliggande orsaker till brister i samverkan

Arbetsgruppen har analyserat de 30 brister i samverkan som kom in under 2019 och funnit olika orsaksområden, vilka beskrivs nedan. I varje enskild brist som analyserats har arbetsgruppen angett de orsaker som vi anser ligger till grund för bristen. Orsaker som uppmärksammats är kommunikation, SIP, rutiner, helhetssyn, individfokus, kompetens, förståelse, bemötande och resurser.



Bristande kommunikation

Den mest vanligt förekommande bristen som arbetsgruppen har sett är bristande kommunikation. Brister i kommunikationen kan innebära att verksamheterna inte ser till att inblandade parter i individens insatser får rätt information för att kunna tillgodose individens behov. Arbetsgruppen hittade dessutom samband mellan andra områden av brister i respektive fall och att kommunikationen inte fungerat. I ramöverenskommelserna anges att regionen och kommunerna ska samverka, samverkan sker genom kommunikation.

Samordnad individuell plan (SIP)

Liksom förra året framkom brister i att kallade representanter uteblivit från SIP-möte, vilket då fått ställas in vid sittande bord eller genomförts utan en eller flera kallade representanter. Förra året, 2018, angavs att kallade handläggare inte kommit till möte på grund av sjukdom och inte meddelat förhinder eller skickat ersättare samt att tjänstemän tackat nej till möte på grund av att de velat att en annan kollega skulle närvara. Dessa orsaker har inte angetts i samma utsträckning det här året, 2019.

Anledning till att kallade representanter uteblivit uppgavs i flera brister detta år ha sin orsak i att kallelserna har skickats via Mina planer och att motparten inte sett kallelsen. Vid SIP-kallelser till barn- och ungdomspsykiatri (BUP) har det hänt att BUP inte svarat på kallelsen, efter påtryckning från handläggare har BUP sedan avböjt.

Vid två av dessa tillfällen har arbetsgruppen kommit fram till att anledningen varit resursbrist, då BUP inte kunnat frigöra personal för att delta eller inte kunnat hantera kallelsen.

Reglerna för SIP säger att du är skyldig att komma till möte eller skicka en ersättare. De verksamheter som arbetar med Mina planer behöver ha fungerande rutiner för att bevaka kallelser och hantera dessa.

Förra året, 2018, framkom att SIP användes för sällan vilket inte framkommit under 2019 års analyser. Däremot såg arbetsgruppen att det i vissa brister som skrivits kunnat vara till hjälp att ha tjänstemannamöte som ett första steg för att få förståelse för varandras uppdrag och möjliggöra ett SIP-möte med individens behov i fokus.

Rutiner

Väl fungerande rutiner för de metoder och arbetsverktyg verksamheterna arbetar med såsom samordnad individuell plan - SIP, samverkan vid utskrivning - SVU, case management, nätverksmöten, mina planer, genomförandeplaner med flera skulle kunna klara ut missförstånd och gränsfall. Rutiner är till för att förtydliga uppdrag och ansvar i vård- och behandlingsprocessen av gemensamma klienter/patienter. Här spelar kommunikationen en tydlig roll mellan våra olika verksamheter för att kunna fullfölja våra uppdrag, undvika onödigt merarbete och möta individens behov av insatser.

Helhetssyn och Individfokus

Bristande helhetssyn hänger tätt ihop med bristande individfokus. Det innebär att vi inom verksamheterna inte har utgått från individens behov och säkerställt att nästa huvudman hakar i vid övergång av ansvar. Det kan också innebära att verksamheterna inte planerat insatserna gemensamt utifrån individens behov. Varje verksamhet har istället gjort sin planering utifrån sin organisation, sitt uppdrag och sina prioriteringar och problem uppstår när planeringarna inte möts. Här ser arbetsgruppen betydelsen av att vi alla ser individens behov främst, inte bara på pappret, utan i praktisk handling – inte minst i komplexa fall.

Kompetens och förståelse

Arbetsgruppen har också noterat att det finns bristande kunskap och kompetens om varandras verksamheter och uppdrag. Det finns förväntningar på varandras verksamheter och bristande dialoger och kommunikation vilket har resulterat i att insatser för patienten/klienten har fördröjts eller uteblivit. Detta år fanns även brister i kompetens som angivits inom sin egen verksamhet. Exempel som nämnts var att enheten inte hade kompetens för systemet Mina Planer, eller att verksamheten inte fullföljt arbetsuppgiften vilket också kan härledas till kompetens för sitt uppdrag. Det är viktigt att verksamheterna kommunicerar sinsemellan för att få förståelse om varandras uppdrag, sitt eget uppdrag och hur vi kan samverka utifrån individens behov.

Bemötande

Förra årets rapport belyste att det förekom flera fall av brister i bemötande mot patient/klient och brist i respekt för varandras uppdrag mellan parterna. Under 2019 års analyser framkom inte brister i bemötande direkt mot patient/klient. Däremot

framkom det brister i bemötande och respekt för varandras uppdrag mellan parterna under SIP-möte när klienten/patienten närvarade. Att bidra till fungerande samverkan och SIP-möten är av yttersta vikt. Tjänstemannamöten kan vara vägvinnande för att få förståelse för varandras uppdrag och möjliggöra ett SIP-möte med individens behov i fokus.

Berörda aktörer 2019

Region Skåne: primärvård, Vårdcentral Delfinen, psykiatrisk akutmottagning, beroendemottagningen, Beroendecentrum Malmö, Maria Nordväst, allmänpsykiatrisk öppenvård, psykiatriska akutmottagningen, vuxenpsykiatri, vuxenhabiliteringen, Psykosmottagning – Landskrona, Helsingborg, Ängelholm, barn- och ungdomspsykiatri, Laro Helsingborg, F-ACT-teamet.

Privata aktörer: Laro Sund Helsingborg och We Mind

Helsingborg stad: socialförvaltningen - Vuxen, Barn, unga och familj, vård- och omsorgsförvaltningen – hemvården, habiliteringsteamet, skol- och fritidsförvaltningen – närvaroteamet samt arbetsmarknadsförvaltningen

Bjuvs Kommun: Barn, unga och familj

Åstorps kommun: Vuxen, Barn, unga och familj

Höganäs kommun: Vuxen, Barn, unga och familj

Klippans kommun: Vuxen, Barn, unga och familj

Svalövs kommun: Vuxen

Öppna frågor

- Hur kan vi i samverkan säkerställa att individen får sina behov tillgodosedda?
- Hur säkerställer vi att verksamheternas erbjudanden matchar individernas behov?
- Hur kan vi hitta fungerande former för samverkan?
- Är befintliga rutiner och kommunikationsvägar tillgängliga för alla och hur är det möjligt att upptäcka när något inte fungerar och bristen är återkommande?

Sammanfattning och analys

Totalt har det kommit in 30 rapporter om brister i samverkan. Största delen handlar om bristande kommunikation mellan huvudmännen, parter som inte kommit på SIP-möten och bristande rutiner. Andra delar som lett till brister är bristande helhetssyn, bristande individfokus, kompetens och bemötande. Alla brister har kontaktytor med varandra mer eller mindre.

Reglerna för SIP säger att du är skyldig att komma till möte eller skicka ersättare. De verksamheter som arbetar med Mina planer behöver ha fungerande rutiner för att bevaka kallelser och hantera dessa. Förra året framkom att SIP användes för sällan, vilket inte framkommit under 2019 års analys. Det var också fler brister som handlade

om SIP för 2019. Kan detta bero på att SIP används mer frekvent? Arbetsgruppen såg att det i vissa brister som skrivits kunnat vara verksamt att ha tjänstemannamöte som ett första steg för att få förståelse för varandras uppdrag och möjliggöra ett SIP-möte med individens behov i fokus.

Arbetsgruppen anser att vi behöver arbeta med en kulturförändring inom våra verksamheter för att värdesätta samverkan och premiera helhetstänk och långsiktighet för dem vi finns till för. Det arbetssätt vi har idag premierar inte att vi går utanför kärnuppdraget för att säkerställa att planeringen för individen håller, vilket resulterar i en rundgång i systemet. Detta leder i sin tur till ett slöseri med såväl ekonomiska som mänskliga resurser.

Det behöver skapas mer sammanhållna vård- och stödprocesser som utgår ifrån den enskildes behov. Aktörerna behöver samordna sina insatser på olika nivåer. Det gäller mellan olika delar av vården, inom socialtjänsten och mellan regionen och kommunen.

Lokalt samråd psykiatri uppdaterade rutinen 1 september 2019 med ett förtydligande: "Brister i samverkan mellan verksamheter i regionen och kommunen ska i första hand hanteras och lösas av närmaste tjänstemän och deras chefer med mandat att fatta beslut i aktuell fråga. Företrädarna har ett gemensamt ansvar för att komma fram till en lösning med den enskildes behov i fokus. De ska lösa samverkansproblem skyndsamt och återkoppla till alla berörda parter som är ansvariga för hanteringen, inkluderat psykiatrisamordnare i Helsingborgs stad."

Rutinen anger att samtliga delar i Brister i samverkan ska vara ifyllda digitalt, om samverkan brister och individens behov blir åsidosatta, samt att det ska stå en beskrivning av vad som skett samt vilka åtgärder som parterna vidtagit.

De brister som skrivits efter 1 september 2019 har fått en kvalitetsförbättring i form av tydlighet samt att tjänstemän och chefer tar mer ansvar för bristerna de skriver och tar kontakt med motparten för att få förståelse för den uppkomna bristen, samt för att finna vägvinnande lösningar för samverkan.

Samverkan sker genom kommunikation, och verksamheter inom såväl kommun som region behöver se till att inblandade parter i klientens insatser får rätt information för att tillgodose individens behov. Att ta upp rapporten i sin verksamhet för dialog och lärande är något arbetsgruppen vill uppmuntra.

/För arbetet står: Tinna Bogren Unosson (PO-Skåne), Saga Andersson och Caroline Åberg (brukarutvecklare), Staffan Borgstedt och Lena Fahlén (Region Skåne), Sara Härle, Anette Helltoft Jensen, David Bergström, Anna Åkerman (Helsingborgs stad) Sara Håkansson (Landskrona stad), Johanna Gundel Svensson (Ängelholms kommun).