



Rapport om brister i samverkan 2022

Psykiatrisamordnaren i Helsingborg stad har i uppdrag av det lokala samrådet psykiatri i nordvästra Skåne att årligen sammanställa de brister i samverkan som rapporterats in. Detta arbete görs tillsammans med en arbetsgrupp.

Syftet med att vi skriver brister i samverkan och med de åtgärder vi gör i anslutning till bristen som vi uppmärksammat är att vi ska lära oss genom samverkan, så att alla parter tillsammans kan skapa goda förutsättningar för att möta individens behov av insatser.

Utöver den kontakt som samverkansparterna har när de uppmärksammar en brist i samverkan går Lokalt samråd psykiatri igenom dem för att ta del av bristen och parternas åtgärder. Intentionen är också att verksamheter går igenom åtgärdade brister i sin arbetsgrupp, samt att rapporten lyfts fram i våra verksamheter för dialog.

Rapporten ska visa på de systembrister som uppkommer i samverkan och ska leda till att vi säkrar kvaliteten i de gemensamma insatserna när det gäller psykisk sjukdom, funktionsnedsättningar, skadligt bruk och beroende. 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 brukarrepresentant, personligt ombud från PO Skåne, inflytandesamordnare från Region Skåne, samordnade för suicidprevention och kommunikatör för invånardelaktighet från Helsingborgs stad, samt fyra psykiatrisamordnare från Båstad kommun, Helsingborgs stad, Höganäs kommun och Ängelholms kommun.

För att lyfta barnperspektivet i arbetsgruppen och bredda kompetensen har vi också bjudit in enhetschef från barn- och ungdomspsykiatri i Region Skåne, sakkunnig på Barn, unga och familj, socialförvaltningen i Helsingborg stad samt enhetschef från Individ och familj i Landskrona.

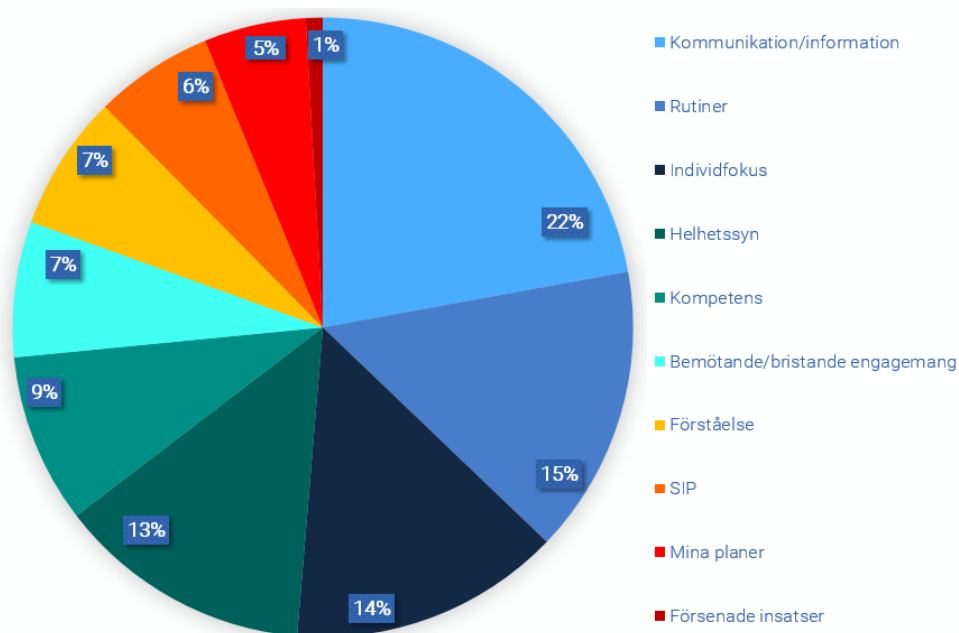
Arbetsgruppen vill påpeka att det är viktigt att fylla i samtliga fält i mallen Brister i samverkan så att all information som behövs kommer fram. Skriv till exempel vilken kommun och enhet det berör eller vilken del inom regionen bristen berör. Skriv vilka åtgärder som vidtagits och vad som framkommit i dialogen mellan samverkansparter. Det är också bra om mallen fylls i digitalt, då vissa ord kan vara svåra att tyda när de skrivs för hand. Skriv endast ut individens namn på förstasidan och ha en professionell ton i texten.

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



Bakomliggande orsaker till brister i samverkan

Arbetsgruppen har analyserat de 29 brister i samverkan som kom in under 2022 och funnit olika orsaker, som vi har delat in i kategorier: SIP, Mina planer, kommunikation/information, rutiner, bemötande/engagemang, kompetens, helhetssyn, individfokus och förståelse för varandras uppdrag. I varje enskild brist som vi analyserat har arbetsgruppen angett de orsaker som vi kunnat se. Varje brist i samverkan kan innehålla flera orsaker.



Kommunikation/information

Även i år är den vanligast förekommande bristen som arbetsgruppen har sett 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. Verksamheten har inte säkerställt att information nått mottagaren eller i flertalet fall inte förklarat tillräckligt tydligt. Andra exempel på när kommunikationen inte fungerar kan vara brister i telefontillgänglighet eller stor personalomsättning som i sin tur leder till brister i kommunikationen.

Parterna behöver säkerställa att information når fram till alla berörda så att insatser kommer igång, samt att vi återkopplar och för dialog mellan samverkansparter. Uppföljning av insatser var något arbetsgruppen uppfattade hade missats eller behövts vid flera tillfällen, speciellt vid komplexa ärenden. I vissa brister har det varit svårt för samverkansparter att få tillgång till information och uppföljning mellan varandra. I vissa fall har bristande tillgänglighet för kontakt mellan samverkansparter påverkat eller försenat insatser för individen.

Arbetsgruppen hittade dessutom samband mellan flera andra områden av brister i respektive fall och att kommunikationen inte fungerat. Samband mellan kommunikation och helhetssyn, individfokus, bemötande och förståelse för varandras uppdrag går att se mellan flera inkomna brister.

Ser en part att det saknas återkoppling eller information vill arbetsgruppen uppmana till att ta kontakt med samverkanspart. Om man inte får svar från den man kommunicerar med behöver man gå vidare i ansvarstrappan ett steg.

I vår lokala överenskommelse anges att regionen och kommunerna ska samverka, vilket sker genom kommunikation mellan parterna.

Rutiner

Rutiner är till för att förtydliga uppdrag och ansvar i vård och behandling av individen. 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.

I år har arbetsgruppen upplevt att det förekommit slarv fel kring rutiner i organisationer vilket påverkat individen och samverkansparter. Det är viktigt att säkerställa att medarbetare känner till befintliga rutiner.

Väl fungerande rutiner för de metoder och arbetsverktyg som verksamheterna arbetar med, såsom samordnad individuell plan - SIP, samverkan vid utskrivning - SVU, standardiserade vårdprocesser, Case Management, nätverksmöten, Mina planer, genomförandeplaner med flera, skulle kunna klara ut missförstånd och gränsfall.

Individfokus och helhetssyn

Bristande individfokus hänger tätt ihop med bristande helhetssyn. Det innebär att vi inom verksamheterna inte har utgått från individens behov eller inte säkerställt att nästa huvudman tar över ansvaret, enligt planen för individen. 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 förankras gemensamt. I år ser vi en ökning för båda delarna. Flera individer i denna rapport har fallit mellan stolarna och det har funnits brister i uppföljningar. Exempel har varit en avhysning som inte kommunicerats, vilket lett till att individen inte fått sin medicin eller att en individ bollats mellan enheter och inte fått sjukintyg och riskerat att inte få förlängd sjukersättning. Det har saknats dialog och förståelse för individens behov.

Här ser arbetsgruppen betydelsen av att vi alla ser individens behov främst, inte bara i teorin utan i praktisk handling – inte minst i komplexa fall.

Kompetens och förståelse för varandras uppdrag

Arbetsgruppen noterar att det finns bristande kunskap och kompetens inom våra verksamheter. Många av bristerna har handlat om bristande förståelse för varandras uppdrag. Det finns också exempel på att verksamheter inte fullföljt sina arbetsuppgifter, vilket också kan härledas till kompetens för sitt uppdrag, i kombination med bristande kommunikation, vilket resulterat i att insatser för individen har fördröjts eller uteblivit.

Det är viktigt att verksamheterna fortsatt kommunicerar med varandra för att få förståelse om varandras uppdrag, sitt eget uppdrag och hur vi kan samverka gemensamt utifrån individens behov.

I ett par brister upplever gruppen att organisationerna saknar tillit till varandras professionella bedömningar och att individen hamnar mellan stolar på grund av detta. Exempel vi sett är professioner som haft olika uppfattningar och där man inte hållit god ton och dialog inför klienten. Man har sett utifrån sitt perspektiv, men inte lyssnat in individens hela behov, där andra parter också behöver ta vid.

Arbetsgruppen vill markera vikten av att vi fortsatt bygger tillit till våra samarbetskollegor och respektive bedömningar och profession. Samtidigt är det också viktigt att vi lyssnar individen och på varandra om information efterfrågas, så att svar blir tydliga för individen och samverkansparten.

Samordnad individuell plan (SIP)

Arbetsgruppen noterar en minskning i att parter uteblivit från SIP-möte, vilket är positivt. Vi ser 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 underlätta för ett SIP-möte med individens behov i fokus. Det framkom också att det hade behövts uppföljningar generellt och tätare uppföljningar för att säkerställa insatserna, framförallt vid komplexa ärenden.

Riktlinjerna för SIP anger att du är skyldig att komma till möte eller skicka en ersättare och det är kallad verksamhet som bedömer vem som ska delta utifrån syftet med SIP. Det är viktigt att det framgår ett tydligt syfte med att kalla till SIP. Är det information som efterfrågas ska den inhämtas på annat sätt än genom SIP.

Mina Planer/försenade insatser

Det har funnits ett fåtal brister som handlat om att medarbetare inte hanterat Mina planer på ett korrekt sätt.

Att parter uteblivit på SIP uppgavs i några brister ha sin orsak i att kallelserna har skickats via Mina planer och att samverkansparten inte sett kallelsen, att kallelsen inte blivit korrekt hanterad eller information av vikt har inte delgetts via Mina Planer. Främst har det handlat om missar och att rutinerna inte fungerat.

Vid ett komplext ärende försenades insatser och här såg arbetsgruppen att verktyget Mina Planer hade behövts användas och att rutinen följts.

De verksamheter som arbetar med Mina planer behöver ha fungerande rutiner för att bevaka kallelser och hantera dessa, samt vara tydliga med syftet för SIP och att kartläggningen fyllts i, så att verksamheten som blivit kallad kan bedöma vem som ska delta.

Bemötande/bristande engagemang

Flera brister i bemötande som inkommit under detta år har framförallt handlat om att samverkansparter brister i professionellt bemötande gentemot varandra och respekt för varandras profession, där individen hamnat emellan. Detta har varit beklämmande läsning.

Exempelvis har vi kunnat se situationer där en profession direkt kritiserat och avfärdat en annan professions planering (i vissa fall inför klienten) utan att först fråga hur professionen tänkt i planeringen. Detta bemötande och till viss del bristande förståelse för varandras uppdrag kan direkt försvåra samverkan och helhetssynen mellan parterna och få dem att tappa individfokus.

Som nämnts ovan vill arbetsgruppen markera vikten av att vi fortsatt känner tillit till våra samarbetskollegor och deras respektive bedömningar och profession. Samtidigt är det också viktigt att vi lyssnar på individen och varandra om information efterfrågas, så att svar blir tydliga för individen och samverkansparten.

Är det flera samverkansparter inblandade och det finns olika insatser för individen som påverkas av en parts bedömningar, är det av vikt att vi tar oss tid att ge varandra information om detta efterfrågas, så att den andra parten kan planera vidare insatser och det finns en helhetssyn med individen i fokus från båda håll.

Goda exempel

Ur flertalet av bristerna har det framkommit att samverkansparter har träffats för att få förståelse för varandras uppdrag och verksamheter. Det framkommer också att det ur bristen har skapats kommunikationskanaler för framtiden, så att samverkansparter tar kontakt med varandra om de behöver ha dialog, för att få förståelse för varandras resonemang, kunna få en helhetssyn för individen och kunna planera framåt.

Berörda aktörer 2022

Region Skåne: allmänpsykiatri Drottninggatan, allmänpsykiatri F-ACT, avdelning 53 och 55, beroendemottagningen, psykosmottagningen, barn- och ungdomspsykiatri, habiliteringen, Klippans vårdcentral.

Privata aktörer: WeMind, Vårdcentralen Ekeby, Vårdcentralen Hälsomedicinskt centrum.

Båstad kommun: Individ och familj

Helsingborg stad: socialförvaltningen - vuxen, barn, unga och familj, vård- och

omsorgsförvaltningen

Klippan kommun: LSS, individ och familj, vuxen

Landskrona stad: individ och familj, vuxen, barn och unga

Åstorps kommun: individ och familj,

Ängelholms kommun: individ och familj, vuxen

Örkelljunga: elevhälsan

Sammanfattning och analys

Det har skickats in 29 brister i samverkan år 2022, något fler än förra året.

Ur flertalet av bristerna har det framkommit att samverkansparter har träffats för att få förståelse för varandras uppdrag och verksamheter. Uppfattningen är att samverkansparter tar kontakt med varandra i större utsträckning än tidigare år för att informera om brist, föra dialog om brist och hitta vägvinnande lösningar för att hantera brister och säkerställa att det inte upprepas.

Utifrån att brister uppdragats i vissa ärenden har berörda samverkansparter skapat en bra kommunikation. De har tagit kontakt med varandra och fått förståelse för varandras resonemang, i syfte att kunna få en bättre helhetssyn för individen och kunna planera framåt.

Största delen av inkomna brister handlar om bristande kommunikation/information mellan huvudmännen, bristande rutiner och bristande helhetssyn/individfokus. Alla orsaker till brister berör varandra, mer eller mindre.

Det framkommer att brister i kommunikation framförallt handlar om missar i kommunikation samverkansparter emellan och att detta påverkar den andra partens möjlighet att ge insatser för individen. Verksamheten har inte säkerställt att information nått mottagaren eller i flertalet fall har saker inte förklarats tillräckligt tydligt.

Vi behöver säkerställa att information når fram till alla berörda, så att insatser kommer igång, samt att vi återkopplar och för dialog mellan samverkansparter. Uppföljning av insatser var något arbetsgruppen uppfattade hade missats eller behövts vid flera tillfällen, speciellt vid komplexa ärenden. I vissa brister har det varit svårt för samverkansparter att få tillgång till information och uppföljning mellan varandra. I vissa fall har bristande tillgänglighet för kontakt mellan samverkansparter påverkat insatser för individen och även till att dessa försenats.

Samband mellan kommunikation och helhetssyn, individfokus, bemötande och förståelse för varandras uppdrag går att se mellan flera inkomna brister. I vår lokala överenskommelse anges att regionen och kommunerna ska samverka, vilket sker genom kommunikation mellan parterna.

Ser en part att det saknas återkoppling eller information vill arbetsgruppen uppmana till att ta kontakt med samverkanspart. Om man inte får svar från den man kommunicerar med behöver man gå vidare i ansvarstrappan ett steg.

I ett par brister kring kompetens och förståelse för varandras uppdrag upplever gruppen att det saknas tillit mellan organisationerna för varandras professionella bedömningar och att individen hamnar mellan stolar på grund av detta.

Arbetsgruppen vill markera vikten av att vi fortsatt skapar tillit till våra samarbetskollegor och deras respektive bedömningar och profession. Samtidigt är det också viktigt att vi lyssnar på individen och varandra om information efterfrågas, så att svar blir tydliga för individen och samverkansparten. Ett gott bemötande för individen och samverkanspartner emellan är A och O och något vi vill uppmana alla verksamheter att ha dialog om. Hur ska vi annars kunna fånga individen i dennes mående?

Vi behöver arbeta för mer sammanhållna vård- och stödprocesser som utgår ifrån den enskildes behov. Aktörerna behöver samordna sina insatser på olika nivåer, exempelvis undersöka om det finns behov av att följa upp individen efter utskrivning för att säkerställa återhämtning och undvika återinsjuknande. Det gäller mellan olika delar av vården, inom socialtjänsten och mellan regionen och kommunen. Hur tar vi ansvar för helheten om vi bara ser vår del av insatsen?

Arbetsgruppen anser att vi behöver fortsätta arbeta aktivt för en kultur inom våra verksamheter för att värdesätta samverkan och premiera helhetstänk och långsiktighet för dem vi finns till för. Vi behöver också aktivt arbeta för att samverkan blir av, använda fungerande kontaktvägar och söka nya sätt för att komma i kontakt med varandra. Vi behöver möjliggöra samverkan tillsammans!

Utifrån de brister som inkommit ser arbetsgruppen att vi behöver ha fortsatt dialog med varandra och att vi anammar ett helhetstänk där vi premierar att gå utanför kärnuppdraget för att säkerställa att planeringen för individen håller. Det är vägvinnande och motverkar också rundgång i systemet. Arbetsgruppen uppmanar till fortsatt dialoger och uppföljningar – vid behov täta uppföljningar.

Arbetsgruppen kan se en fortsatt kvalitetsförbättring under 2022 i form av tydlighet samt att tjänstepersoner och chefer tar mer ansvar för bristerna de skriver och tar kontakt med samverkansparten 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 individens insatser får rätt information för att tillgodose individens behov.

Arbetsgruppen vill uppmantra till att ta upp rapporten i respektive verksamhet för dialog och lärande och det är också något som Lokalt samråd psykiatri tycker är viktigt. Nedan följer rekommendationer från arbetsgruppen och öppna frågor att ha dialog om inom sina verksamheter.

Arbetsgruppens rekommendationer

1. Ta upp rapporten i respektive verksamhet för dialog och lärande utifrån överenskommelse i Lokalt samråd psykiatri.

2. Arbetsgruppen rekommenderar att varje verksamhet skapar rutiner för att säkerställa att information når fram till alla berörda, så att insatser kommer i gång samt att vi återkopplar och för dialog mellan samverkanspartner.
3. Arbetsgruppen vill markera vikten av att vi fortsatt skapar tillit till våra samarbetskollegor och varandras bedömningar och profession. Ett gott bemötande för individen och samverkanspartner emellan är A och O och något vi vill uppmana alla verksamheter att ha dialog om.
4. Vi behöver arbeta för mer sammanhållna vård- och stödprocesser, som utgår ifrån den enskildes behov. Aktörerna behöver samordna sina insatser på olika nivåer och säkerställa att samverkanspartner tar vid där det finns behov.
5. Arbetsgruppen anser att vi behöver fortsätta arbeta aktivt för en kultur inom våra verksamheter för att värdesätta samverkan. Vi behöver också aktivt arbeta för att samverkan blir av, använda fungerande kontaktvägar och söka nya sätt för att komma i kontakt med varandra.
6. Att fortsätta arbetet med att sprida kunskap om brister i samverkan i verksamheterna.

Öppna frågor

Hur kan vi i vår verksamhet:

- Säkra att befintliga rutiner och kommunikationsvägar är tillgängliga för alla?
- Bygga förståelsen till varandras professionella bedömningar och förståelse för varandras verksamheter och uppdrag?
- Bygga respekt och tillit till varandras professionella bedömningar och förståelse för varandras verksamheter och uppdrag?
- Säkra professionellt och gott bemötande och helhetssyn samverkanspartner emellan så individen inte hamnar mellan stolar?
- Säkerställa att individen får sina behov tillgodosedda i samverkan, under hela förloppet?

/I arbetsgruppen ingår: Aleksandra Stromidlo (PO-Skåne), Caroline Åberg (brukarutvecklare), Rosie Setälä och Pia Kempfi (Region Skåne), David Bergström, Anna Åkerman, Therese Richardsson (Helsingborgs stad), Linda Nemes (Landskrona stad), Sara Gígja (Ängelholms kommun), Daniel Ejlertsson (Höganäs kommun), Thord Hjortenskiöld (Båstad kommun).