



FALKENBERG
REVISORERNA

Datum 2020-01-16

Socialnämnden

Kommunfullmäktige – för kännedom

Granskning av samverkan kring utskrivningsklara patienter

Revisorerna i Falkenbergs kommun har gett PwC i uppdrag att granska samverkan kring utskrivningsklara patienter mellan kommunen och Region Halland.

Vår bedömning

Vi bedömer att Socialnämnden inte fullt ut utövar en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över samverkan kring utskrivningsklara patienter. Vi baserar vår bedömning uppföljningen av de kontrollmål vilka redovisas i bifogad revisionsrapport.

Utskrivningsprocessen sker i samverkan mellan två huvudmän (region och kommun) där båda parterna har ett gemensamt ansvar för att tillskapa en sammanhållen vårdkedja för patienten. Då det är ett delat ansvar för vårdkedjan kan inte en enskild kommun uppnå en ändamålsenlig process för utskrivningsklara patienter utan det är viktigt att det sker i god samverkan mellan huvudmännen och här finns det utrymme för att vidareutveckla detta.

Våra rekommendationer är:

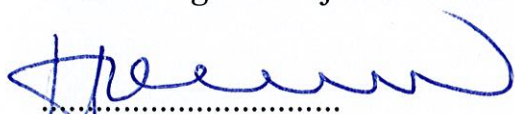
Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till Socialnämnden:

- Säkerställa kunskap och förståelse för hela vårdkedjan för inblandade personal, vilket avser både regionen och kommunen för att skapa en klarare samsyn. Utifrån genomförd granskning framgår att respektive aktör inte anses ha inblick i och förståelse kring hur de övriga aktörerna arbetar inom processen kring utskrivningsklara patienter.
- Säkerställa kommunens uppföljning av processen kring utskrivningsklara patienter med indikatorer och statistik på verksamhetsnivå. Nuvarande indikatorrapporter som upprättas från den regionala stödstrukturen saknar statistik och indikatorer nedbrutna på kommunnivå. I samverkan med Region Halland och de övriga halländska kommuner säkerställa att statistik följs på likartat sätt för en god och jämlik vård för hallänningen.
- Säkerställa så det sker en systematisk uppföljning som beaktar genomförda SIP:ar med syfte att kvalitetssäkra innehållet i dessa vilket bör ske i samverkan med regionen för att få en sammanhållen uppföljning.
- I samverkan med Region Halland och övriga halländska kommuner säkerställa en samverkansstruktur på verksamhetsnivå avseende processen kring utskrivningsklara patienter. Utifrån genomförd granskning framgår att nuvarande samverkansstruktur mellan huvudmännen saknar struktur för verksamhetsnära och löpande samverkan kring processen.
- Säkerställa att den gemensamma nämnden har rätt befogenhet och uppdrag för att skapa god samverkan som resulterar i en ändamålsenlig process för utskrivningsklara patienter för båda huvudmän.

I övrigt hänvisar vi till granskningsrapporten som bifogas i bilaga: PwC Revisionsrapport "*Granskning av samverkan kring utskrivningsbara patienter*".

Vi önskar era kommentarer senast 2020-04-30. Svar skickas till kommunrevisionen; jan.johansson@pol.falkenberg.se

Falkenberg den 16 januari 2020



.....
Jan Johansson
Ordförande revisionen



.....
Gösta Svensson
Vice ordförande revisionen

Bilaga: Revisionsrapport PwC "*Granskning av samverkan kring utskrivningsbara patienter*"

Granskning av samverkan kring utskrivningsklara patienter

Falkenbergs kommun

Lina Zhou

Marcus Alvstrand

Cornelia Pethrus

Jean Odgaard



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Inledning	6
Bakgrund	6
Syfte och Revisionsfråga	8
Revisionskriterier	8
Kontrollmål	8
Avgränsning	8
Metod	8
2. Iakttagelser och bedömningar	9
2.1 Samverkansforum som stödjer en sammanhållen vård och omsorg	9
2.2 Styrdokument, rutiner och processer som stödjer en sammanhållen vård	12
2.3 Nya arbetssätt har utvecklats som stödjer en trygg och säker vård för den enskilde	16
2.4 Ansvar och roller mellan slutenvård, närsjukvård och kommun är tydligt definierade	18
2.5 Om det finns en ändamålsenlig process som leder till en god vård efter utskrivning från slutenvården.	21
2.6 Kontrollmål Det sker en uppföljning av samverkan på organisations- och individnivå	22
2.7 Sammanfattning från workshops	24
3. Revisionell bedömning	26
Rekommendationer	26
Bilaga - genomförda intervjuer	27

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av revisorerna i Falkenbergs kommun genomfört en granskning av samverkan kring utskrivningsklara patienter. Granskningen har skett i samverkan med länets kommuner och Region Halland. Syftet med granskningen är att bedöma och besvara revisionsfrågan om socialnämnden utövar en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över samverkan kring utskrivningsklara patienter.

Utifrån genomförd granskning gör vi den sammanfattande bedömningen att socialnämnden inte helt utövar en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över samverkan kring utskrivningsklara patienter.

Utskrivningsprocessen sker i samverkan mellan två huvudmän (region och kommun) där båda parterna har ett gemensamt ansvar för att tillskapa en sammanhållen vårdkedja för patienten. Då det är ett delat ansvar för vårdkedjan kan inte en enskild kommun uppnå en ändamålsenlig process för utskrivningsklara patienter utan det är viktigt att det sker i god samverkan mellan huvudmännen och här finns det utrymme för att vidareutveckla detta.

Kontrollmål 1 - Samverkansforum som stöder en sammanhållen vård och omsorg

Bedömning: *Delvis uppfyllt*

Det finns en regional samverkans- och stödstruktur i form av Strategisk grupp och Taktisk grupp vars syfte är att stärka samverkan. Vi noterar dock att det finns en avsaknad av en mer verksamhetsnära samverkansgrupp inom ramen för den regionala samverkans- och stödstrukturen. Vi konstaterar att det saknas samverkansforum på verksamhetsnivå mellan slutenvården och kommunen kring processen för utskrivningsklara patienter. För att upprätta denna form av samverkansforum krävs det att båda huvudmännen tar ett gemensamt ansvar för att skapa en sammanhållen vård och omsorg.

Däremot har det lokalt skapats ett antal samverkansforum både inom kommunen och mellan de halländska kommunerna i syfte för att stärka samverkan och samarbete, dock ingår inte regionen med i dessa forum. Vidare kan vi konstatera att det finns en rad olika typer av samverkansformer mellan Falkenbergs kommun och de övriga halländska kommunerna där bland annat processen kring utskrivningsklara patienter diskuteras. Överlag anges samverkan mellan kommunerna och närsjukvården fungera bra.

Kontrollmål 2 - Gemensamma styrdokument som stödjer en sammanhållen vård mellan regionen och länets kommuner

Bedömning: *Uppfyllt*

Falkenbergs kommun har tillsammans med de övriga fem halländska kommunerna samt Region Halland upprättat en gemensam överenskommelse om trygg och effektiv utskrivning från slutna hälso- och sjukvård i Halland och en underliggande riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering 2018.

Vi bedömer att nuvarande riktlinje och rutiner lämnar utrymme för olika tolkningar av exempelvis roller och ansvar samt innebörden av centrala begrepp som utskrivnings-, och hemgångsklar. Detta medför utmaningar som försvårar mottagningen av patienten i hemkommunen och riskerar en försämrad patientsäkerhet. En revidering av riktlinjen är

påbörjad, bland annat i syfte att tydliggöra roller och ansvar samt att minska detaljnivån i riktlinjen.

Vi konstaterar vidare att det finns utvecklingspotential för processen avseende att efterfråga kommunens synpunkter i samband med upprättande och revidering av riktlinjer och rutiner. Det är många versioner av samma dokument som skickas ut för synpunkter vilket medför ett tidskrävande arbete. Vidare upplevs inte lämnade synpunkter beaktas. Det är ett gemensamt ansvar för huvudmännen för att tillskapa en sammanhållen vård och omsorg.

Kontrollmål 3 - Rutiner, stöd och processer som stödjer och underlättar samverkan kring den enskilda patienten

Bedömning: *Delvis uppfyllt*

Rutiner för att underlätta processen för samverkan kring utskrivningsklara patienter har upprättats dels i *Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering i öppenvården*. Ytterligare regiongemensamma rutiner har upprättats och finns tillgängliga via en webbsida. Lokala rutiner för Falkenbergs kommun har upprättats vilka avser att komplettera de övriga rutinerna och är anpassade för lokala förutsättningar. Det finns utrymme för att utveckla rutiner i syfte att säkerställa den enskilda patientens möjlighet att tillgodogöra sig innehållet i utskrivningsplaneringen.

Vi bedömer att IT-stödet i form av kommunikationsverktyget Lifecare och webbsamtalsverktyget Skype förefaller fungera väl samt att det finns rutiner för hur systemet hanteras. Dock konstaterar vi att systemet har behov av ytterligare utveckling och implementering mellan huvudmännen. Därför ser vi positivt på det utvecklingsarbete som pågår.

Kontrollmål 4 - Nya arbetssätt har utvecklats som stödjer en trygg och säker vård för den enskilde

Bedömning: *Uppfyllt*

På regiongemensam nivå har det utvecklats två nya arbetssätt i syfte för att stödja en trygg och säker vård för den enskilde; "Sommarspåret" och SIP över webb/Skype. Sommarspåret uppfattas som ett arbetssätt som har medfört att processen har blivit enklare och smidigare för samtliga parter och för patienten. SIP över Skype bedöms som ett bra arbetsverktyg och kan med tiden bli en mycket mer användbar lösning om processen kan ses över så att rätt information ges till patienten och anhöriga samt att se över de tekniska störningarna så att videomötet blir ett tryggt och säkert kommunikationsverktyg.

Vår bedömning är att Falkenbergs kommun utifrån utskrivningsprocessen, i samverkan med övriga halländska kommuner och Region Halland utvecklat nya arbetssätt för att stödja en trygg och säker vård för den enskilde. "Sommarspåret" innebär ett visst avsteg från lagstiftningen och medför ett större åtagande hos kommuner för att underlätta hanteringen av utskrivningsklara patienter.

Kontrollmål 5 - Ansvar och roller mellan slutenvård, närsjukvård och kommun är tydligt definierade

Bedömning: *Delvis uppfyllt*

Ansvar och roller i utskrivningsprocessen beskrivs i "Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering i öppenvård". Utifrån genomförda iakttagelser konstateras dock att det i praktiken finns en otydlighet avseende ansvar och roller i utskrivningsprocessen och som medför att fokuset på en sammanhållen vård för patienten tummas en aning då aktörerna tänker i stuprör. Det som diskuteras mest idag är definitionen hemgångsklar.

Vår bedömning är att roller och ansvar mellan de tre aktörerna finns dokumenterad och definierad i riktlinjen men att det finns ett behov av att förtydliga och ytterligare implementera dessa då beskrivningen i praktiken tolkas olika. Detta är ett gemensamt ansvar för huvudmännen för att tillskapa en sammanhållen vård och omsorg.

Kontrollmål 6 - Ändamålsenlig process för en god vård efter utskrivning från slutenvården

Bedömning: *Delvis uppfyllt*

Processen har utvecklats i syfte för att ge god vård till den enskilde vid en utskrivning från slutenvården. Det finns en riktlinje som tydligt beskriver processen och i teorin men i verkligheten finns det utrymme för förbättring i processen. Det upplevs att patienten glöms bort i processen och att det fokuseras mer på strukturella svårigheter.

Processen förskjuts tidsmässigt när närsjukvården inte har kapacitet att hantera ärende och i slutändan drabbar det kommunen som måste hantera ärendet med skyndsamhet för att inte bli betalningsansvarig, dock finns det inget kommunen själva kan påverka i processen. Gällande slutenvården är utmaningen med om patienten bedöms både vara utskrivningsklar och hemgångsklar.

Baserad på ovanstående bedömer vi att det finns utrymme för att utveckla processen då det finns delar av den som inte fungerar ändamålsenligt idag, förväntningar på vad respektive part ska göra och ansvara för är inte tydligt uttalat. Dock är detta en process som måste ses över gemensamt för båda huvudmän för att få en mer ändamålsenlig process än vad det är idag där båda parterna bär ett lika stort ansvar för patienten.

Kontrollmål 7 - Uppföljning och samverkan på organisations- och individnivå

Bedömning: *Delvis uppfyllt*

Det finns uppföljning på både organisations- och individnivå dock finns det ingen systematik för hur uppföljningen ska ske på ett strukturerat och likartat sätt för god och jämlik vård för hallänningen.

För uppföljning på organisationsnivå upprättas indikatorer som följs upp löpande och sammanfattas i en indikatorrapport varje kvartal. Redovisade indikatorer bryts dock inte ned till kommunnivå utan avser hela regionen, vilket bedöms försvåra kommunens eget uppföljningsarbete.

Det saknas generellt en gemensam (region och kommun) struktur för uppföljning på individnivå avseende bland annat SIP för att säkerställa processen för patienten.

Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderas socialnämnden att:

- Säkerställa kunskap och förståelse för hela vårdkedjan för inblandade personal, vilket avser både regionen och kommunen för att skapa en klarare samsyn. Utifrån genomförd granskning framgår att respektive aktör inte anses ha inblick i och förståelse kring hur de övriga aktörerna arbetar inom processen kring utskrivningsklara patienter.
- Säkerställa kommunens uppföljning av processen kring utskrivningsklara patienter med indikatorer och statistik på verksamhetsnivå. Nuvarande indikatorrapporter som upprättas från den regionala stödstrukturen saknar statistik och indikatorer nedbrutna på kommunnivå. I samverkan med Region Halland och de övriga halländska kommuner säkerställa att statistik följs på likartat sätt för en god och jämlik vård för hallänningen.
- Säkerställa så det sker en systematisk uppföljning som beaktar genomförda SIP:ar med syfte att kvalitetssäkra innehållet i dessa vilket bör ske i samverkan med regionen för att få en sammanhållen uppföljning.
- I samverkan med Region Halland och övriga halländska kommuner säkerställa en samverkansstruktur på verksamhetsnivå avseende processen kring utskrivningsklara patienter. Utifrån genomförd granskning framgår att nuvarande samverkansstruktur mellan huvudmännen saknar struktur för verksamhetsnära och löpande samverkan kring processen.
- Säkerställa att den gemensamma nämnden har rätt befogenhet och uppdrag för att skapa god samverkan som resulterar i en ändamålsenlig process för utskrivningsklara patienter för båda huvudmän.

Inledning

Bakgrund

En ständigt återkommande patientsäkerhetsrisk som identifieras finns i vårdens övergångar. Risken för brister och fel i vården är som störst då patienten lämnar en huvudman för att övergå till en annan. Risker som vanligtvis identifieras är informationsöverföring, dokumentation, läkemedelsanvändning samt rehabiliterings- och omvårdnadsfrågor. Det är väl känt att det finns samverkansproblem i vård- och omsorgskedjan för personer som skrivs ut från slutenvården och behöver fortsatta insatser från hälso- och sjukvården eller socialtjänsten.

Den nya lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård (SFS 2017:612) trädde i kraft 1 januari 2018. Den ersätter tidigare "Betalningsansvarslagen" och inträder efter 3 kalenderdagar (tidigare efter 5 dagar exkl. helgdagar).

Syftet med lagen är att främja en god vård och en socialtjänst av god kvalitet för enskilda som efter utskrivning från slutenvård behöver insatser från socialtjänsten, den kommunalt finansierade hälso- och sjukvården och den landstingsfinansierade öppna vården.

Den nya lagen innebär förändrade arbets- och planeringsprocesser vid utskrivning av en patient från sjukhuset som en följd av förändrade uppdrag hos aktörerna.

Primärvården är samordningsansvarig i planeringsprocessen. Kommunerna behöver kunna erbjuda trygghet och möjlighet för människor att återhämta sig efter vård på sjukhus. Kommunens betalningsansvar skiljer sig inte från det som gällt sedan tidigare enligt BAL (prop. 2016/17:106).

Lagen har som målsättning att patienter som inte längre har behov av den slutna vårdens resurser så snart som möjligt ska kunna lämna den på ett tryggt sätt. Lagen är ett av många verktyg som ska främja en bättre samordning av hälso- och sjukvården och socialtjänsten utifrån patienternas behov.

Den nya lagen innebär också behov av att skapa lokala överenskommelser kring kommunernas betalningsansvar för patienter som är utskrivningsklara. Vidare ställs det krav på gemensamma IT-stöd för planering och samordning kring utskrivningsklara patienter. Primärvården ska erbjuda SIP (Samordnad individuell plan) till patienter som är behov av dessa.

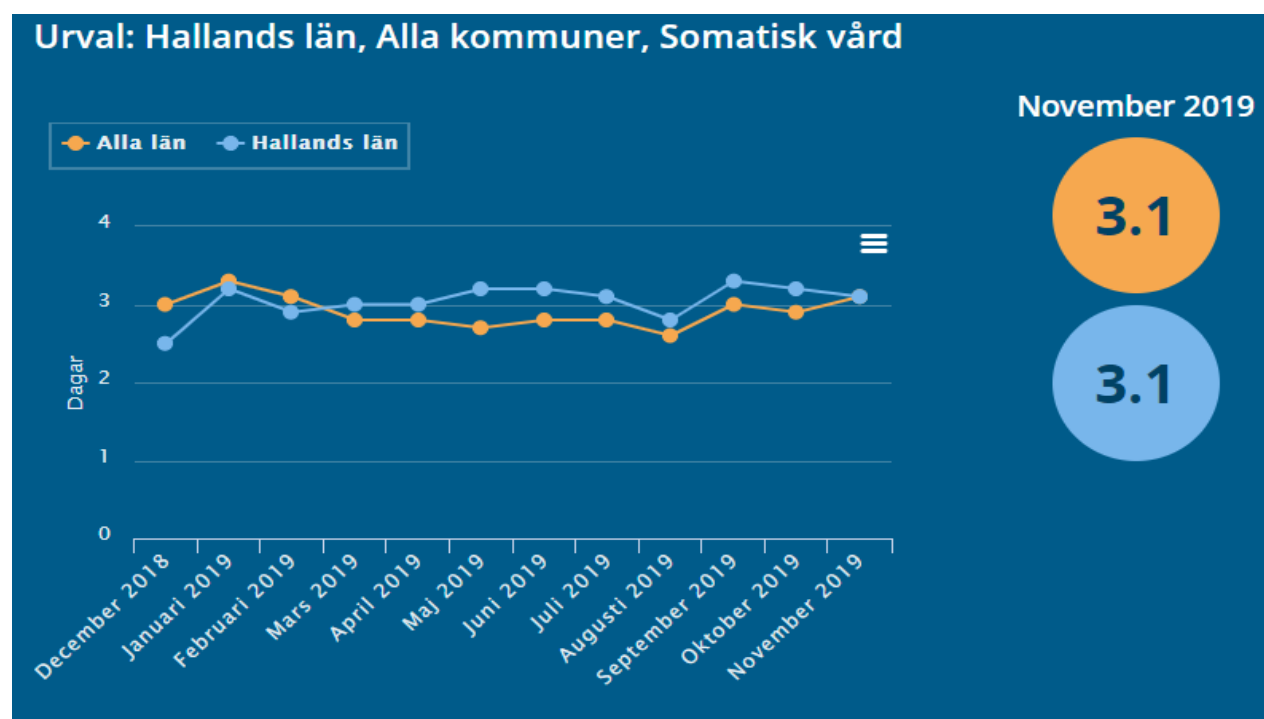
Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvård och vård- och omsorgsplanering i öppenvård och en samordnad individuell plan (SIP) för alla målgrupper och åldrar gäller i Halland sedan 2018-01-30.

Av regionens årsredovisning för år 2018 framgår att i början av året blev vårdtider längre till följd av omställningen till de nya lagkraven för trygg och effektiv utskrivning. Strukturerat samarbete mellan sjukhus, närsjukvård och kommuner har gett resultat och andelen utskrivningsklara patienter som är kvar på sjukhus har nu minskat dock har kommunens betalningsansvar ökat.

Enligt Väntetider i vården för november 2019 har Hallands län ett resultat som motsvarar riksgenomsnittet. Lägst i länet med antal dagar står Hylte kommun för och högst Kungsbacka kommun. Falkenbergs kommun har en medelvårdtid på 2,8 dagar¹

Län / kommun	Medelvårdtid som utskrivningsklar november 2019
Alla län	3,1
Hallands län	3,1
Falkenbergs kommun	2,8
Halmstads kommun	3
Hylte kommun	1,8
Kungsbacka kommun	4,1
Laholms kommun	3
Varbergs kommun	2,7

Sedan mars 2019 fram till november 2019 har Hallands län ett resultat som ligger över



riksgenomsnittet².

För att säkra närsjukvårdens förändrade ansvar och roll infördes i Region Halland en gemensam planeringsfunktion för vårdcentralerna med sjuksköterskeresurs som bas. På uppdrag av regionkontoret har arbetet med utvecklingen av närsjukvårdens ansvar

¹ Källa: Väntetider i vården - Utskrivningsklara patienter på sjukhus per kommun i Hallands län för perioden november 2019

² Källa: Väntetider i vården - Utskrivningsklara patienter på sjukhus för perioden dec 2018 - nov 2019 - Hallands län i jämförelse med riksgenomsnittet

och roll pågått i dialog med vårdenheterna för att bättre möta intentionen med lagen om samverkan. Målsättningen är att en större andel av samordnad planering med stöd av SIP ska ske i hemmet istället för i slutenvården och förankringen och delaktigheten från den vårdcentral där patienten är listad ska stärkas.

Utifrån genomförd riskbedömning för år 2019 har Falkenbergs kommuns revisorer beslutat sig för att genomföra en granskning av hur samverkan kring utskrivningsklara patienter fungerar.

Syfte och Revisionsfråga

Utövar Socialnämnden en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över samverkan kring utskrivningsklara patienter?

Revisionskriterier

- Budget och flerårsplan
- Lagen om samverkan vid utskrivning från slutenvård (SFS 2017:612)
- Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete

Kontrollmål

- Det finns samverkansforum som stödjer en sammanhållen vård och omsorg?
- Det finns gemensamma styrdokument som stödjer en sammanhållen vård mellan regionen och länets kommuner.
- Det finns rutiner, stöd och processer som stödjer och underlättar samverkan kring den enskilda patienten.
- Nya arbetssätt har utvecklats som stödjer en trygg och säker vård för den enskilde.
- Ansvar och roller mellan region och kommun är tydligt definierade.
- Det finns en ändamålsenlig process som leder till en god vård efter utskrivning från slutenvården.
- Det sker en uppföljning av samverkan på organisations- och individnivå.

Avgränsning

Granskningen avgränsas till socialnämndens ansvar avseende processen kring utskrivningsklara patienter i Falkenbergs kommun, samt att beskriva den samverkan som sker med övriga halländska kommuner och Region Halland.

Metod

Granskningen genomförs genom intervjuer, workshops och dokumentgranskning. Intervjuer har genomförts med ansvariga chefer, tjänstemän och handläggare från socialförvaltningen vilka anges i bilaga 1. Workshops genomförts med företrädare från närsjukvård och med representanter från omsorgsförvaltningen och hade fokus på hur samverkan kring den enskilda fungerar lokalt. Dokumentstudier avser avtal/riktlinje, verksamhetsplaner, rutiner, dokumenterade uppföljningar och protokoll mm.

Samtliga intervjuade har givits möjlighet att sakgranska ett utkast av rapporten.

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1 Samverkansforum som stödjer en sammanhållen vård och omsorg

Iakttagelser

Falkenbergs kommun har tillsammans med de övriga fem halländska kommunerna och Region Halland upprättat en *regional samverkans- och stödstruktur* i syfte att stärka samverkan mellan socialtjänst och hälso- och sjukvård i Halland. Inom forumen förs dialog och samverkan om frågor som till exempel rör folkhälsa, hälso- och sjukvård och omsorg. Uppdragsgivare för samverkans och stödstrukturen är *Chefsgrupp Halland* vilken utgörs av kommundirektörer för de sex halländska kommunerna samt regiondirektören.

I samverkans- och stödstrukturen finns även en gemensam nämnd som består av representanter från regionen och de sex kommunerna. Gemensamma nämnden arbetar med kvalitetsfrågor i syfte att hallänningen ska få en likvärdig vård, dock har nämnden inget mandat för att besluta om införande. Nämnden ansvarar bland annat för att följa upp verksamheten, svara för samverkansfrågor, följa utvecklingen inom hjälpmedelsområdet och rekommendera satsningar på utveckling och kompetens som bäst kan anordnas gemensamt i Halland.

Samverkans och stödstrukturen bygger på flera nivåer där de underliggande nivåerna rapporterar "uppåt" i strukturen. I varje nivå finns det representanter från både regionen och de halländska kommunerna. Den ursprungliga strukturen har bestått av fyra nivåer med; Chefsgrupp, Strategisk nivå, Sex taktiska grupper, Operativa gruppen. Sedan 2017 har den ursprungliga strukturen ersatts med en ny struktur. Taktisk grupp består av tre grupper samt fyra fokusområden; digitalisering, hälso- och sjukvård, psykisk hälsa samt funktionsnedsättning. Respektive samverkansnivå och grupp träffas en gång i månaden och deltagarna medverkar antingen fysiskt eller via konferenssamtal.

Den strategiska nivån består av en styrgrupp med kommunernas socialchefer eller motsvarande och regionens bitr. hälso- och sjukvårdsdirektör samt två förvaltningschefer (Primärvården och Psykiatri). Syftet med styrgruppen är att leda samverkan kring utveckling inom socialtjänst och närliggande hälso- och sjukvård för hallänningens bästa. De tre taktiska grupperna; *Barn, unga och familj*, *Mitt i livet* och *Senior* består av utsedda chefer och tjänstemän från kommunernas och regionens berörda förvaltningar. Syftet med fokusområden är att utifrån de taktiska grupperna initiera, samordna och driva utvecklingsinsatser samt omvärldsbevakning. Falkenbergs kommun representeras på den strategiska nivån av socialchef och på taktisk nivå av kvalitets- och utredningschef.

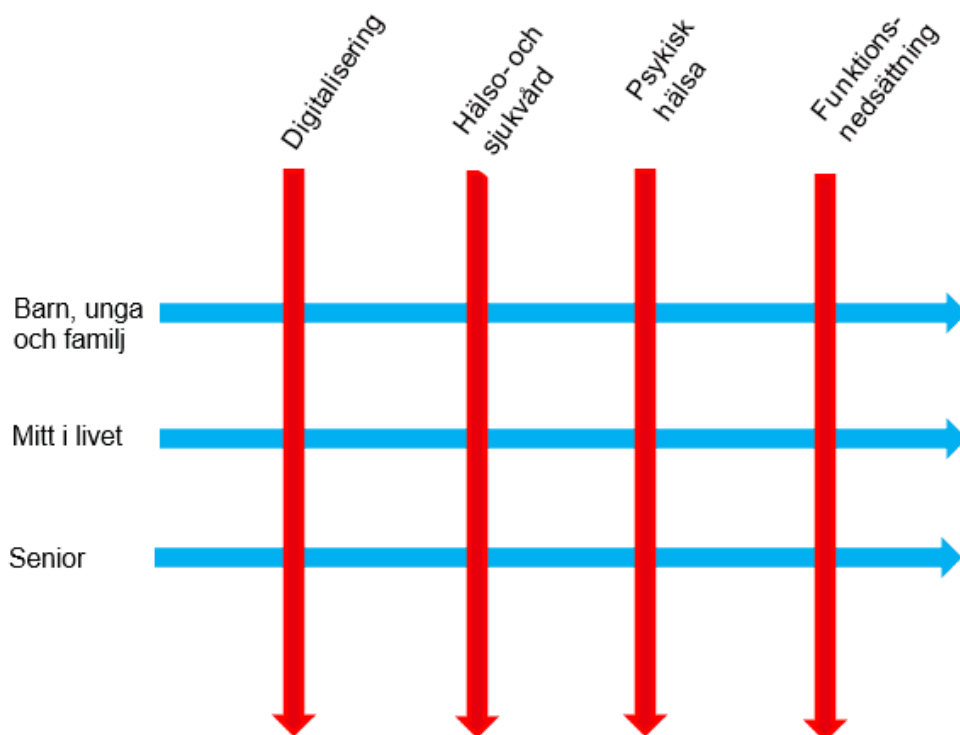


Bild 1. Operativ modell för taktisk grupp med fokusgrupper

De fyra fokusområdena utgör arbets/projektgrupper och jobbar på uppdrag av taktisk och strategisk grupp och upprättar årligen en verksamhetsplan för året med prioriterade områden att arbeta mot.

Enligt intervjuade representanter för Falkenbergs kommun upplevs samverkans- och stödstrukturen som komplex. Det krävs att de personer som medverkar är väl insatta och erfarna innan samverkan fungerar fullt ut och att man förstår beslutsgången i strukturen. Detta medför ett högt personberoende för att samverkan ska fungera ändamålsenligt. Inom samverkans- och stödstrukturen pågår det, vid tiden för granskningen, en utvärdering av samverkansstrukturer som ska slutföras under hösten 2019.

Utöver den regionala samverkans och stödstrukturen sker det också lokal samverkan mellan kommunerna och primärvården/närsjukvården där frågor avseende utskrivningsprocessen på verksamhetsnivå ingår:

Forum för samverkan på verksamhetsnivå

Generellt framgår det utifrån intervjuer att det inte finns en tillräcklig verksamhetsnära samverkan avseende processen kring utskrivningsklara patienter. Den verksamhetsnära samverkan som finns sker inom ramen för så kallade Triadmöten där enhetschefer från närsjukvårdens vårdcentraler träffar chefer från hemsjukvårdsenheten och diskuterar gemensamma frågor, dock inte enbart utskrivningsklara patienter.

Det finns enligt intervjuade chefer inget samverkansforum avseende processen kring utskrivningsklara patienter mellan kommunen och slutenvården. Det enda samverkansforum där kommunen, slutenvården och primärvården uppges mötas är i Koordinatormöten Lifecare. Detta forum avser dock enbart kommunikationssystemet

Lifecare (se även avsnitt 2.2 Styrdokument, rutiner och processer som stödjer en sammanhållen vård) och avser inte övriga delar av processen kring utskrivningsklara patienter.

I det dagliga arbetet kring att ta hem utskrivningsklara patienter sker kommunikationen med slutenvården främst med mötesstödjare eller sjuksköterskor inom slutenvården.

Vid intervjuer beskrivs den övergripande samverkans- och stödstrukturen samt triadmötena avhandla en rad olika frågor utöver processen kring utskrivningsklara patienter vilket medför att det är svårt att hinna med att tillräckligt analysera och diskutera frågan. Detta i kombination med avsaknaden av strukturerad samverkan på verksamhetsnivå med till viss del närsjukvården men särskilt slutenvården, riskerar en försämrad patientsäkerhet. Detta då det inte finns något forum för att följa upp, analysera och diskutera utvecklingsmöjligheter avseende processen för utskrivningsklara.

Forum med övriga kommuner

Mellan de halländska kommunerna finns ett antal forum för samverkan. Dessa avser i de flesta fall att avhandla en rad olika frågor utöver processen kring utskrivningsklara patienter. Nedan följer några exempel på dessa forum som vid intervjuer med kommunerna beskrivits beröra utskrivningsprocessen.

MAS-gruppen

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) träffar en gång i månaden de övriga fem halländska kommunernas MAS för att diskutera gemensamma frågor och hur de kan lösas samt stämna av hur läget ser ut i respektive kommun.

Vårdplanerare

De tjänstemän i respektive kommun som arbetar med uppdraget som vårdplanerare träffas för att diskutera processen för en trygg och effektiv hemtagning av patienter från sjukhuset.

Nätverk för myndighetsutövning, enhetscheferna i Halland

Enhetschefer inom myndighetsutövning i Falkenberg, Halmstad, Kungsbacka och Varbergs kommuner träffas tre till fyra gånger per år för att diskutera gemensamma frågor, bland annat kring utskrivningsprocessen. Hylte och Laholms kommun uppges hållas informerade via mail/informationsutbyte med deltar inte regelbundet i dessa forum.

Bedömning

Kontrollmål: Samverkansforum som stödjer en sammanhållen vård och omsorg

Bedömning: Vi bedömer att kontrollmålet är *delvis uppfyllt*

Det finns en regional samverkans- och stödstruktur i form av Strategisk grupp och Taktisk grupp vars syfte är att stärka samverkan. Vi noterar dock att det finns en avsaknad av en mer verksamhetsnära samverkansgrupp inom ramen för den regionala samverkans- och stödstrukturen. Vi konstaterar att det saknas samverkansforum på verksamhetsnivå mellan slutenvården och kommunen kring processen för utskrivningsklara patienter. För att upprätta denna form av samverkansforum krävs det att båda huvudmännen tar ett gemensamt ansvar för att skapa en sammanhållen vård och omsorg.

Däremot har Falkenbergs kommun ett antal samverkansforum både inom kommunen och med de halländska kommunerna i syfte för att stärka samverkan och samarbete, dock ingår inte regionen med i dessa forum. Vidare kan vi konstatera att det finns en rad olika typer av samverkansformer mellan Falkenbergs kommun och de övriga halländska kommunerna där bland annat processen kring utskrivningsklara patienter diskuteras. Överlag anges samverkan mellan kommunerna och närsjukvården fungera bra.

2.2 Styrdokument, rutiner och processer som stödjer en sammanhållen vård

Detta avsnitt syftar till att besvara de två kontrollmålen *det finns gemensamma styrdokument som stödjer en sammanhållen vård mellan regionen och länets kommuner* samt *Det finns rutiner, stöd och processer som stödjer och underlättar samverkan kring den enskilda patienten*.

lakttagelser

Styrande och stödjande dokument för processen kring utskrivningsklara patienter finns tillgängliga för alla aktörer inblandade i processen kring utskrivningsklara patienter och allmänhet via webbsidan vardgivare.regionhalland.se och listas nedan:

Överenskommelsen om trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och sjukvård i Halland

Överenskommelsen utgår från Lag om samverkan vid utskrivning från slutenvården och sjukvård (2017:612) vilken trädde i kraft i januari 2018. Överenskommelsen började gälla från och med 2018-11-01 och har tecknats av Region Halland och samtliga halländska kommuner. Av överenskommelsen framgår att alla berörda parter har ansvar för att kunna genomföra trygga och effektiva planeringsprocesser i enlighet med den antagna riktlinjen (Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering i öppenvården). Vidare framgår att utgångspunkten i samverkan mellan parterna är tillit, med målsättningen att patienterna inte är kvar i slutenvården efter att de är utskrivningsklara. Trygg och hemgångsklar är två vägledande principer. I överenskommelsen regleras även kommunernas betalningsansvar.

Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering i öppenvården

Syftet med den regionala riktlinjen anges vara att säkerställa att samordning av insatser, för dem som har behov av det, sker tryggt, säkert, effektivt och jämlikt. Vidare anges i

riktlinjen att ledtiderna mellan berörda parter ska hållas så korta som möjligt och vara resurseffektiva samt att medicinskt omotiverad vistelse i slutenvård ska så långt som möjligt undvikas.

Riktlinjen utgår från gällande lagar och regelverk och gäller för Hallands sjukhus, Psykiatri i Halland, närsjukvården i Halland (Vårdval Halland), Hallands kommuner (inklusive privata utförare) och privata vårdgivare med slutenvårdsverksamhet i Region Halland. Riktlinjen är fastställd av Strategisk grupp för socialtjänst och hälso- och sjukvård i Halland 2017-10-06 och gäller sedan 2018-01-30.

Riktlinjen beskriver processerna och ska användas vid utskrivning från slutenvården och i vård- och omsorgsplanering i öppenvården. Av riktlinje framgår flödesschema för samordnad planering vid in- och utskrivning från slutenvård samt förtydligande till detta flödesschema med instruktioner om hur varje steg i processen ska hanteras. För patienter i slutenvården med behov av fortsatta insatser är målsättningen att patienten kan skrivas ut från slutenvården senast dagen efter patienten är hemgångsklar och utskrivningsklar. Hemgångsklar är kriterier som stöd för planeringen över vad som behöver vara säkerställt eller uppfyllt inför att patientens ska skrivas ut. Hemgångsklar ska stämmas av mellan berörda parter för en trygg utskrivning. För en effektiv planeringsprocess inför utskrivning ska planeringen starta tidigt och beräknat hemgångsdatum ska vara vägledande i planeringen.

I riktlinjen framgår även flödesscheman och förtydliganden till dessa avseende planering vid in- och utskrivning i hemsjukvård samt för enstaka hembesök. Av dessa flödesscheman framgår det vad respektive part ansvarar för i processen. Om riktlinjen inte följs anges att varje yrkeskategori som är delaktig eller berörd i planeringen har en skyldighet att rapportera avvikelser. Vidare anges gemensamma definitioner och begrepp kopplade till in- och utskrivningsprocessen från slutenvården och planering i öppenvården. Detta för att skapa en samsyn. Bild 2 nedan illustrerar utskrivningsplanering:

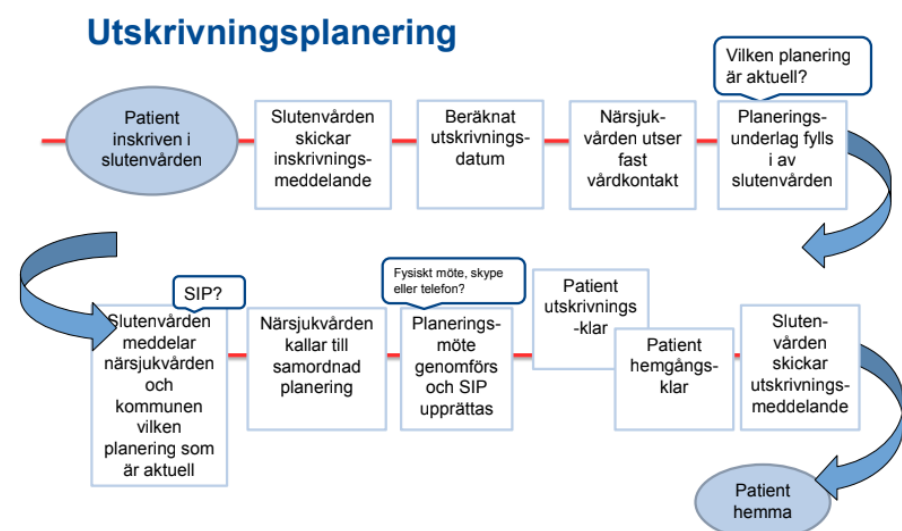


Bild 2. Utskrivningsplanering

Vid intervjuer med företrädare för Falkenbergs kommun framgår att riktlinjen upplevs vara tydlig i teorin men att det i praktiken finns utrymme för tolkning av bland annat

innebörden för begreppet "hemgångsklar". Kommunen och regionen upplevs inte tolka begreppet på samma sätt vilket medför en otydlighet och stress i hanteringen av patienter som bedöms vara utskrivningsklara men inte hemgångsklara (se även avsnitt 2.4 Ansvar och roller mellan slutenvård, närsjukvård och kommun är tydligt definierade). Det framgår även att det i praktiken inte verkar vara tydligt vad som ska hinnas med inom de tre dagarna från att patienten bedöms vara utskrivningsklar tills dess att betalningsansvaret träder i kraft, något som beskrivs vara kopplat till att varje instans (slutenvård, primärvård, kommun) fokuserar på sitt eget arbete och har svårt att se helheten i processen. En revidering av riktlinjen pågår vid tiden för granskningen och bör vara färdigställd under år 2020.

Utöver riktlinjen har följande regiongemensamma³ rutiner upprättats för de halländska kommunerna:

Avgränsat uppdrag gällande "Sommarspår" inom trygg och effektiv utskrivning.

Denna rutin infördes 2019-07-01 och togs fram av Taktisk grupp senior och gäller utifrån förankring i Strategisk grupp 2019-06-24. Benämningen "Sommarspåret" togs utifrån att detta arbetssätt alltså startade mitt i sommaren. "Sommarspåret" innebär en förenklad utskrivningsprocess för utvalda patientgrupper som tidigare planerades med stöd av SIP. För vissa patientgrupper sker utskrivningsplaneringen således utan deltagare från närsjukvård eller psykiatrisk öppenvård.

Utskrivningsplanering/SIP via webb och Inskrivning i hemsjukvården

Rutinen syftar till att ge en vägledning om planeringsmötet kan ske via Skype eller om det behöver ett fysiskt möte med patienten.

Enligt intervjuer är det tjänstemän inom Region Halland som utför det praktiska arbetet med att upprätta och revidera riktlinjer och rutiner men att kommunerna, genom de olika samverkansgrupperna, varit delaktiga och fått lämna synpunkter på dokumenten. De intervjuade beskriver att tanken med processen är god men att de synpunkter som lämnas inte alltid tas med eller beaktas i arbetet med dokumenten. Dessutom framgår att dokumenten under upprättande/revideringsprocessen skickas ut i många olika versioner under arbetets gång vilket medför att det blir tidskrävande. De många turerna där dokumenten skickas fram och tillbaka för synpunkter resulterar i en försämrad struktur, vilket i sin tur riskerar att medföra svårigheter för att följa upp resultatet av lämnade synpunkter från kommunens sida.

Lokalt i Falkenbergs kommun har planeringsteamet tagit fram en kompletterande rutin för arbetsprocess och ansvarsfördelning kring SIP. Rutinen beskriver processen utifrån 33 steg och anger vad som ska göras i respektive steg samt vem som är ansvarig.

IT-stöd för processen

Lifecare är ett kommunikationssystem för samordnad vårdplanering mellan kommunerna och Region Halland och ersätter det tidigare systemet Meddix. Systemet används för informationsöverföring vid in- och utskrivning från slutenvård. Vid intervjuer med företrädare från Falkenbergs kommun framkommer att det finns en nöjdhet bland medarbetarna kring systemet men att det är viktigt att alla användare är medvetna om

³ Med regiongemensam menas gemensamt för Region Halland och de sex halländska kommunerna

att systemet inte är ett journalsystem där biståndsbeslut m.m. kan loggas. Vi konstaterar även att det råder en osäkerhet kring huruvida kommunerna själva kan hämta ut statistik direkt ur systemet.

Det har upprättats ett flertal riktlinjer och rutiner för användning av Lifecare vilka finns tillgängliga via webbplatsen vardgivare.regionhalland.se. följande mallar/lathundar är specifikt framtagna för kommuner; *SIP i hemmet in- och utskrivning*, *Lathund utskrivning kommunen*, *Manual utskrivning kommunen*, *Manual ÖPT/ÖRV kommun*. Falkenbergs kommun har även tagit fram en lokal kompletterande rutin för Life Care som berör ett flertal steg i processen bland annat inskrivningsmeddelande, "Sommarspår" m.fl.

För planering och möten på distans används Skype. Det finns en regiongemensam rutin för utskrivningsplanering av SIP via Skype som ger en vägledning om planeringsmötet kan ske via Skype eller om det behöver ett fysiskt möte med patienten. Det framgår av intervjuer att medarbetare i Falkenbergs kommun generellt sett är positiva till att SIP kan genomföras via Skype men att det finns brister, dels utifrån att Lifecare inte stödjer begreppet hemgångsklar utan enbart utskrivningsklar samt att kvaliteten på samtalen kan variera vilket medför att deltagarna inte alltid kan höra eller förstå varandra. Vidare anges att de kommunala tjänstemännen upplever att regionen inte tagit implementeringen av systemet på allvar då kommunen fått lägga tid på att informera personal inom regionen kring hur systemet ska användas.

Bedömning

Kontrollmål 2: Det finns gemensamma styrdokument som stödjer en sammanhållen vård mellan regionen och länets kommuner

Bedömning: Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt.

Falkenbergs kommun har tillsammans med de övriga fem halländska kommunerna samt Region Halland upprättat en gemensam överenskommelse om trygg och effektiv utskrivning från slutna hälso- och sjukvård i Halland och en underliggande riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering 2018.

Vi bedömer att nuvarande riktlinje och rutiner lämnar utrymme för olika tolkningar av exempelvis roller och ansvar samt innebörden av centrala begrepp som utskrivnings, och hemgångsklar. Detta medför utmaningar som försvårar mottagningen av patienten i hemkommunen och riskerar en försämrad patientsäkerhet. En revidering av riktlinjen är påbörjad, bland annat i syfte att tydliggöra roller och ansvar samt att minska detaljnivån i riktlinjen.

Vi konstaterar vidare att det finns utvecklingspotential för processen avseende att efterfråga kommunens synpunkter i samband med upprättande och revidering av riktlinjer och rutiner. Det är många versioner av samma dokument som skickas ut för synpunkter vilket medför ett tidskrävande arbete. Vidare upplevs inte lämnade synpunkter beaktas. Det är ett gemensamt ansvar för huvudmännen för att tillskapa en sammanhållen vård och omsorg.

Kontrollmål 3: Det finns rutiner, stöd och processer som stödjer och underlättar samverkan kring den enskilda patienten

Bedömning: Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt.

Rutiner för att underlätta processen för samverkan kring utskrivningsklara patienter har upprättats dels i *Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering i öppenvården*. Ytterligare regiongemensamma rutiner har upprättats och finns tillgängliga via en webbsida. Lokala rutiner för Falkenbergs kommun har upprättats vilka avser att komplettera de övriga rutinerna och är anpassade för lokala förutsättningar. Det finns utrymme för att utveckla rutiner i syfte att säkerställa den enskilda patientens möjlighet att tillgodogöra sig innehållet i utskrivningsplaneringen.

Vi bedömer att IT-stödet i form av kommunikationsverktyget Lifecare och webbsamtalsverktyget Skype förefaller fungera väl samt att det finns rutiner för hur systemet hanteras. Dock konstaterar vi att systemet har behov av ytterligare utveckling och implementering mellan huvudmännen. Därför ser vi positivt på det utvecklingsarbete som pågår.

2.3 Nya arbetssätt har utvecklats som stödjer en trygg och säker vård för den enskilde

Iakttagelser

På regiongemensam nivå har det utvecklats två nya arbetssätt i syfte att stödja en trygg och säker vård för den enskilde; "Sommarspåret" och SIP över webb/Skype.

"Sommarspåret"

"Sommarspår" har tagits fram av den Taktisk grupp senior och förankrat i den Strategisk grupp i juni 2019. "Sommarspåret" infördes under sommaren 2019 i syfte för att underlätta processen för utskrivningsklara patienter under sommaren. Det nya arbetssättet innebär att om det är en patient som är känd sedan tidigare av kommunen behöver ingen SIP genomföras, som det i normala fall görs trots god kännedom om patienten. Detta innebär att närsjukvården inte behöver vara inkopplade på samma sätt som en vanlig utskrivning med SIP.

För att planering avseende en patient ska omfattas av "sommarspåret" ska någon av följande kriterier uppfyllas:

- Patient är inskriven i kommunal hemsjukvård innan det aktuella vårdtillfället i slutenvården.
- Hemsjukvården ansvarar sedan tidigare för patientens läkemedelshantering.
- Patient som kommer från korttidsplats med behov av fortsatt korttidsplats.

Genom detta arbetssätt kan kommunerna ta hem patienter från slutenvården snabbare där samtliga parter kan garantera säker och trygg vård för den enskilde.

Dock finns det en avgränsning i det nya arbetssättet, det omfattar inte samtliga patienter. De patienter som inte omfattas av "sommarspåret" är patienter som är i palliativ vård, patienter med komplexa medicinska behov eller patienter med avancerad sjukvård.

De intervjuade i Falkenbergs kommun uppger att de är nöjda med det nya arbetssättet och ser gärna att det nya arbetssättet införs som en permanent lösning då det har visat sig att det har fungerat väldigt bra under sommaren 2019 och är något som uppskattas av intervjuade tjänstemän.

Planering av samordnad individuell plan (SIP) via länk

Enligt Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning och vård – och omsorgsplanering i öppenvården ska en samordnad individuell plan (SIP) upprättas, när patienten har behov av samordnade insatser från både regionen och kommun efter utskrivningen från sluten vården.

En samordnad planering med stöd av samordnad individuell plan (SIP) ska enligt rutinen kunna genomföras under vardagar. Planeringen kan genomföras via länk, telefon eller i ett fysiskt möte. Region Halland och de halländska kommunerna har enligt rutinen som ambition att SIP ska genomföras via Skype. Dock behöver det beaktas hur den enskilde patienten vill att mötet ska genomföras, det bör ske en dialog med patienten för att anpassa sig efter varje individuell situation.

Rutinen för utskrivningsplanering via Skype utgår ifrån att majoriteten av möten ska ske över Skype. Slutenvården gör en bedömning utifrån patientens aktuella status och om det är lämpligt att genomföra vårdplaneringen via webb/Skype. Om närsjukvården eller hemkommunen skulle ha en annan åsikt tas detta i beaktande.

Systemet beskrivs generellt fungera väl men att det finns brister. Bland annat utifrån att den vårdpersonal som är tänkt att medverka från slutenvårdens sida mycket kort beskriver patientens tillstånd och sedan överlämnar mötet till mötesstödjaren vilken inte har någon medicinsk roll utan medverkar för att vara behjälplig med tekniken. Detta uppges försvåra möjligheten att få tillräcklig kvalitet i planeringsunderlaget.

Av intervjuer framgår att patient eller anhörig inte upplevs få tillräcklig information om syftet med SIP och detaljer kring hur mötet kommer att hållas. Bland annat uppges patienter vid flera tillfällen ha blivit förvånade över att planeringen sker via Skype på sjukhuset och att de inte träffar kommunens personal i ett fysiskt möte. En informationsfolder avseende SIP har vid tiden för granskningen precis färdigställts och kommer börja delas ut på regionens sjukhus till patienter och anhöriga under slutet av 2019. Vid intervjuer framgår även att tekniken ibland krånglar vilket medför att personal och särskilt patienten kan ha svårt att höra och förstå vad som sägs på mötet.

Lokalt i Falkenbergs kommun har inga nya arbetssätt utöver vad som framgår ovan upprättats utan arbetet har kretsats kring att implementera arbetet via Lifecare, Skype och Sommarspåret". Detta innebär bland annat att säkerställa att medarbetare inom vårdplaneringsteamet och inom hemtjänsten går in i Lifecare två gånger per dag för att se om några nya meddelanden/ärenden inkommit.

Bedömning

Kontrollmål: Nya arbetssätt har utvecklats som stödjer en trygg och säker vård för den enskilde

Bedömning: Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt.

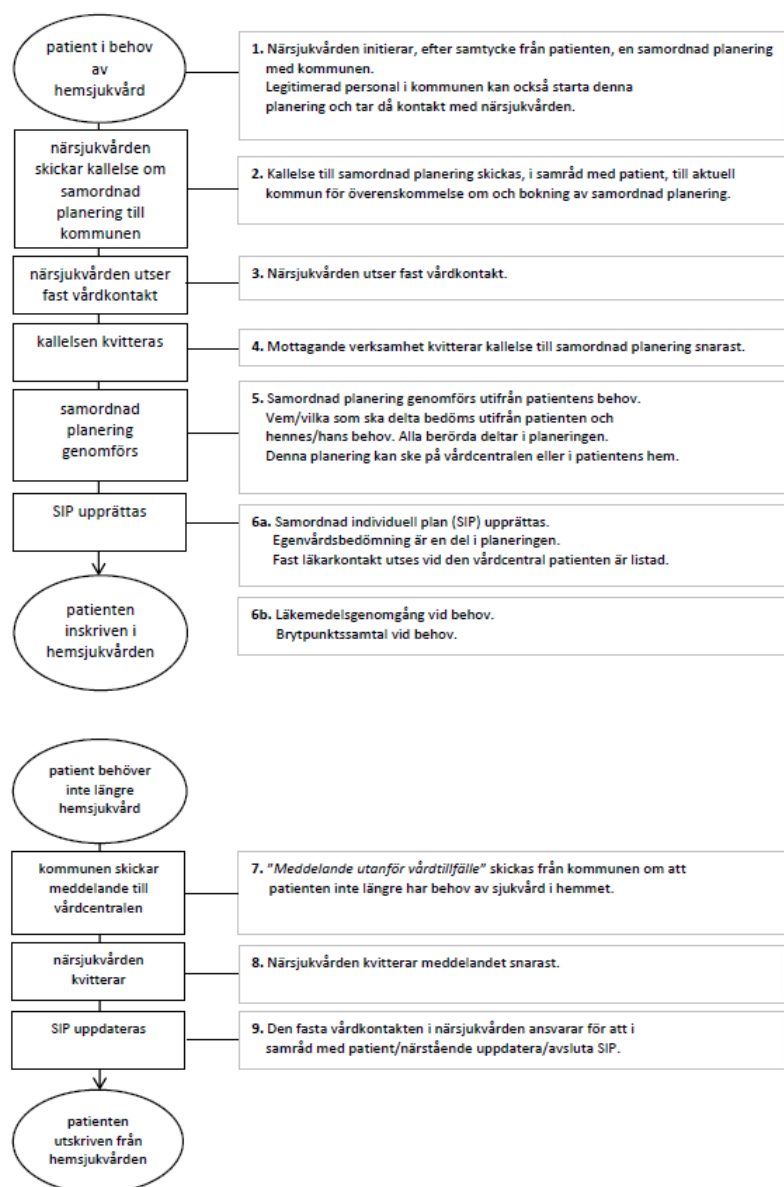
På regiongemensam nivå har det utvecklats två nya arbetssätt i syfte för att stödja en trygg och säker vård för den enskilde; "Sommarspåret" och SIP över webb/Skype. Sommarspåret uppfattas som ett arbetssätt som har medfört att processen har blivit enklare och smidigare för samtliga parter och för patienten. SIP över Skype bedöms som ett bra arbetsverktyg och kan med tiden bli en mycket mer användbar lösning om processen kan ses över så att rätt information ges till patienten och anhöriga samt att se över de tekniska störningarna så att videomötet blir ett tryggt och säkert kommunikationsverktyg.

Vår bedömning är att Falkenbergs kommun utifrån utskrivningsprocessen, i samverkan med övriga halländska kommuner och Region Halland utvecklat nya arbetssätt för att stödja en trygg och säker vård för den enskilde. "Sommarspåret" innebär ett visst avsteg från lagstiftningen och medför ett större åtagande hos kommuner för att underlätta hanteringen av utskrivningsklara patienter.

2.4 Ansvar och roller mellan slutenvård, närsjukvård och kommun är tydligt definierade

Iakttagelser

Fördelning av ansvar och roller finns reglerade i "Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering i öppenvård". Riktlinjen innehåller information om vilken aktör som är ansvarig för vilken del av utskrivningsprocessen. Flödesschemat nedan beskriver processen avseende planering vid in- och utskrivning i hemsjukvård, mer ingående information om de delar som respektive part ansvarar över finns i riktlinjen.



Vid intervjuer framgår att ansvar och roller i riktlinjen i teorin bedöms vara tydligt definierade men i praktiken har de olika aktörerna har gjort egna tolkningar av dokumentet, vilket har medfört en otydlighet. Vidare beskrivs att samtliga parter i utskrivningsprocessen endast ser sin del av processen och inte helheten samt att förväntningarna på varandra inte är tydligt uttalade. Det skulle behövas bättre förståelse för varandras verksamheter för att kunna skapa bättre samverkan och samarbete avseende processen för utskrivningsklara patienter menar Falkenbergs kommun. Patienten ser ingen skillnad på vem av huvudmännen som hanterar vad i processen, kommunen menar på att det måste finnas ett större fokus på patienten än vad det är idag.

I riktlinjen finns det ett kapitel som anger definitioner och begrepp som syftar till att ha en samsyn kring de begrepp och definitioner som används i processen. Definitionen "hemgångsklar" upplevs av många är väldigt otydligt och har skapat en del tolkningar som har medfört att det har skapat en viss stress i hanteringen av patienter som

bedömts som utskrivningsklar men inte hemgångsklar. Detta medför att patienten som kommer hem har inte en fullständig läkemedelslista eller att det har missats med hjälpmedel som behövs i hemmet. Det pågår idag en diskussion om hur detta ska hanteras dock har det inte landat i något konkret än.

Utöver riktlinjen finns det ett antal rutiner som regionen har tagit fram i syfte för att tydliggöra processen för samtliga parterna. Falkenberg kommun utformar, utöver de länsgemensamma rutinerna, egna rutiner för att förtydliga processen ytterligare och framförallt internt inom kommunen med koppling till utskrivningsklara processen, t.ex. rutiner som vårdplaneringsteamet i kommunen använder sig av.

Under hösten har regionen skickat fakturor till samtliga kommuner i länet med antal dagar som har överskridits med tre dagar och där betalningsansvaret har gått över till kommunerna. Enligt intervjuerna framgår det att kommunen har valt att bestrida fakturorna då de anser att det är felaktigt eftersom en stor andel av patienterna per facto inte har varit utskrivningsklar men som har markerats som det i Lifecare eller att närsjukvården kallar till vårdplaneringsmöte dag 3 som är den sista dagen för kommunen att ta hem patienten. Detta innebär att kommunen inte har någon marginal och att de dagarna som var tillgodo har regionen "hållit inne" för att närsjukvården inte har haft resurser eller möjlighet att kalla till ett möte tidigare. Detta menar kommunföreträdare ska inte behöva belasta kommunen för att regionen har tagit mer tid på sig, kommunen har inte kunnat påskynda eller påverka processen.

Enligt intervjuerna framkom det att Falkenbergs kommun skickar tillbaka ärenden till sjukhuset då de anser att planeringsunderlaget eller informationen är inte tillräckligt. Ett dåligt underlag medför att det inte går att sätta in rätt insatser för patienten när denne ska hem. Kommunen upplever att det är svårt att få tag på personalen på sjukhuset för att föra en dialog om patienten, det är många olika mottagare (olika avdelningar) istället för en motpart som det var förut med ett team på sjukhuset som hanterade utskrivningsklara patienter, vägen in nu är oklar.

Bedömning

Kontrollmål: Ansvar och roller mellan slutenvård, närsjukvård och kommun är tydligt definierade

Bedömning: Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt.

Ansvar och roller i utskrivningsprocessen beskrivs i "Riktlinje för trygg och effektiv utskrivning från slutenvården och vård- och omsorgsplanering i öppenvård". Utifrån genomförda iakttagelser konstateras dock att det i praktiken finns en otydlighet avseende ansvar och roller i utskrivningsprocessen och som medför att fokuset på en sammanhållen vård för patienten tummas en aning då aktörerna tänker i stuprör. Det som diskuteras mest idag är definitionen hemgångsklar.

Vår bedömning är att roller och ansvar mellan de tre aktörerna finns dokumenterad och definierad i riktlinjen men att det finns ett behov av att förtydliga och ytterligare implementera dessa då beskrivningen i praktiken tolkas olika. Detta är ett gemensamt ansvar för huvudmännen för att tillskapa en sammanhållen vård och omsorg.

2.5 Om det finns en ändamålsenlig process som leder till en god vård efter utskrivning från slutenvården.

lakttagelser

Lagen som infördes 1 januari 2018 syftar till att minska antalet dagar som utskrivningsklara patienter är kvar på sjukhus. Lagen ska i sin grund främja en god vård för patienter som efter utskrivning från slutenvård behöver insatser från socialtjänsten, den kommunalt finansierade hälso- och sjukvården eller regionens öppenvård.

Enligt intervjuerna har regionen arbetat aktivt med att få en tydlighet i utskrivningsprocessen med bland annat att ta fram riktlinjen, överenskommelse och rutiner som i grunden syftar till att få en sammanhållen vård för patienten vid utskrivning från slutenvården. Kommunerna har varit delaktiga i de olika samverkansgrupperna och har även fått kommentera dokumenten. Det framkom dock på intervjuerna att det är bra att kommunerna får vara delaktiga men upplever många gånger att de synpunkter inte tas med eller beaktas samt att de får många olika versioner skickade till sig, vilket kräver en del tid att gå igenom dokumenten. De många turerna med dokumenten gör också att det skapar en viss ostruktur och kan medföra att det blir svårt att följa upp utifrån kommunens sida med det som de anser är viktigt att få med i styrdokumentet.

Det finns utrymme för förbättringspotential där själva processen bör vara mer anpassad efter individens behov. Av intervjuer framgår att just nu upplevs det att verksamheterna fastnar på verksamhetens förutsättning och inte patientens behov. De menar på att det upplevs att det pratas om strukturella svårigheter i processen istället för att sätta patienten i fokus som tanken är från början med processen.

Enligt intervjuerna finns det olika uppfattningar om processen är ändamålsenlig som leder till en god vård efter utskrivning hos samtliga tre parterna (sluten vård, närsjukvården och kommunen). Bland annat kan informationen som förs in i Lifecare vara bristfällig, detta menar många är hänförligt de lagar som finns mellan socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen med vilken information som får delas mellan olika huvudmän. Detta medför att kommunen ibland måste ringa upp sjukhuset för att få mer information om patienten.

Innan lagen om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård kom till hanterades utskrivningen mellan två parter; sjukhuset och kommunen. Det fanns tidigare en dedikerad avdelning på sjukhuset med ett antal sjuksköterskor som hjälpte klinikerna med patienter som skulle skrivas ut från sjukhuset. Avdelningen hanterar i sin helhet själva utskrivningsprocessen utifrån regionens sida, dialog/kommunikation med klinikerna på sjukhuset, patienten och kommunen som patienten skulle hem till. Detta medförde att klinikerna/avdelningarna kunde fokusera på andra arbetsuppgifter och överlåta ansvaret till den avdelningen som hanterade utskrivningsprocessen.

Närsjukvårdens utmaning är att de inte har tillfört med extra resurser för att hantera denna processen för utskrivningsklara patienter när lagen infördes 1 januari 2018, vilket också medför att de har kapacitet att hantera sitt uppdrag inom rimlig tid. Enligt intervjuerna får kommunen höra att närsjukvården måste hantera patientbesök på förmiddag och kan som tidigast titta på de utskrivningsklara patienterna i Lifecare på eftermiddag, detta medför en viss förskjutning i processen tidsmässigt. Detta resulterar i att kommunen drabbas av att de i värsta fall får information dag 3 (sista dagen innan betalningsansvaret går över till kommunen).

Enligt intervjuerna uppger kommunen att en av de största utmaningarna i processen är

att slutenvården bedömer att en patient är utskrivningsklar och hemgångsklar men i verkligheten saknas det t.ex. en fullständig läkemedelslista eller att hjälpmedel inte finns bedömt i Lifecare. Otryggheten med att patienter som inte är utskrivningsklara blir utskrivningsklara gör också att trycket ökar på kommunens korttidsboende för att kunna hantera den situationen som är med att patienterna skrivs ut på det här sättet.

Regionen och kommunen använder helt separata journalsystem och information som skrivs om patienten synliggörs inte för mottagande huvudman på grund av lagstiftningen. Enligt intervjuerna händer det ofta att informationen i SIP:en är bristfällig där vårdpersonalen dokumenterar det i journalen och inte i Lifecare, informationen och hur det ska dokumenteras måste ses över menarkommunföreträdare.

Bedömning

Kontrollmål: Det finns en ändamålsenlig process som leder till en god vård efter utskrivning från slutenvården

Bedömning: Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt.

Processen har utvecklats i syfte för att ge god vård till den enskilde vid en utskrivning från slutenvården. Det finns en riktlinje som tydligt beskriver processen och i teorin men i verkligheten finns det utrymme för förbättring i processen. Det upplevs att patienten glöms bort i processen och att det fokuseras mer på strukturella svårigheter.

Processen förskjuts tidsmässigt när närsjukvården inte har kapacitet att hantera ärende och i slutändan drabbar det kommunen som måste hantera ärendet med skyndsamhet för att inte bli betalningsansvarig, dock finns det inget kommunen själva kan påverka i processen. Gällande slutenvården är utmaningen med om patienten bedöms både vara utskrivningsklar och hemgångsklar.

Baserad på ovanstående bedömer vi att det finns utrymme för att utveckla processen då det finns delar av den som inte fungerar ändamålsenligt idag, förväntningar på vad respektive part ska göra och ansvara för är inte tydligt uttalat. Dock är detta en process som måste ses över gemensamt för båda huvudmän för att få en mer ändamålsenlig process än vad det är idag där båda parterna bär ett lika stort ansvar för patienten.

2.6 Kontrollmål Det sker en uppföljning av samverkan på organisations- och individnivå

Iakttagelser

Organisationsnivå

Det finns en gemensam nämnd för hemsjukvård och hjälpmedel (GNHH) som är en politisk nämnd med representanter från samtliga kommuner och Region Halland. Nämnden ansvarar för att följa upp och utveckla den gemensamma modellen för hemsjukvård i Halland. GNHH är också involverad i processen för utskrivningsklara i Halland.

Det finns ett antal indikatorer som följs upp varje kvartal där regionen skickar ut en

rapport med analys om bland annat Trygg och effektiv utskrivning och Hemsjukvård i Halland. Vilka indikatorer som är aktuella och som ska följas upp beslutas av GNHH. Uppföljningsindikatorer fastställda senast 2019-06-14 av GNHH med följande indikatorer:

Nationella indikatorer som mäts månadsvis:

- Vårdtillfällen med inskrivningsmeddelanden
- Vårdtillfällen som leder till samordnad individuell planering
- Vårdtid som utskrivningsklar
- Vårdplatser belagda med utskrivningsklara patienter
- Oplanerad återinskrivning inom 1-30 dagar

Hallands indikatorer som mäts månadsvis:

- Vårdtillfällen som utfallit med oförändrat behov av insatser och som sedan tidigare har insatser från kommunen
- Vårdtillfällen som utfallit med nya behov av insatser från socialtjänsten
- Vårdtillfällen som leder till SIP i hemmet
- Fast vårdkontakt utsedd
- Tid mellan kallelse för SIP möte och datum för mötet
- Var sker den samordnade individuella planen - Videomöten, fysiskt på sjukhus, telefon
- Uppföljning genomförd enligt plan
- Inskrivna i hemsjukvården
- Inskrivna äldre (80+)
- Flöde hemsjukvården
- Enstaka hembesök
- Kvalitet i palliativ vård

Hallands indikatorer som mäts en gång per år:

- Vårdbegäran från kommunen Andel/antal
- Kallelser om SIP för inskrivning hemsjukvården
- Ändringar av datum för utskrivningsklar
- Patient och anhörigas delaktighet i planeringen (uppföljning av upplevelser via enkät under 2019)
- Kompetenser i hemsjukvården (uppdatering planeras 2019)

Enligt intervjuerna är det kommunerna själva som skickar in informationen till regionen som sedan sammanställer på totalen. Rapporten som regionen tar fram varje kvartal redovisar endast på en övergripande nivå, enligt intervjuerna hade det varit önskvärt att se siffrorna på kommunnivå för att förstå och kunna använda informationen mer än vad det som görs idag.

I GNHH finns det en representant från en av kommunens nämnd som får ta del av rapportering och uppföljning av indikatorerna. Utöver GNHH har Falkenberg kommun en representant i indikatorgruppen. Enligt intervjuerna sker det ett samarbete och dialog mellan dessa två representanter.

Enligt intervjuerna har kommunen i dagsläget skrivit ett 60-tal avvikelser mot regionen, ibland får kommunen en återkoppling på avvikelserna men det leder sällan till något mer, det vill säga ingen förbättringsåtgärd.

Individnivå

Enligt intervjuerna följs SIP:en upp efter att patienten har varit hemma i ett par veckor. Om patienten känner sig otrygg görs även en kortare avstämning med patienten och dess anhörig och kommunens hälso- och sjukvårdspersonal. Kommunföreträdare menar på att det kan vara svårt med kort varsel att säkra upp individens behov då dagens patienter är idag sjukare än vad de var tidigare. Hemsjukvården måste hitta andra arbetssätt för att klara av detta. De menar på att det finns en risk för patienten som är utskrivningsklar inte kan vårdas hemma och behöver då skickas antingen till korttidsboende eller tillbaka till sjukhuset.

Rapportering till nämnden

Det finns inte någon formell struktur för hur processen avseende utskrivningsklara rapporteras till nämnden. Däremot framgår det av de intervjuade att Socialchefen vid några tillfällen under 2019 har informerat nämnden om det aktuella läget under punkten "Socialchefen informerar". Vidare får nämnden även del av de indikatorrapporter som regionen upprättar åt gemensamma nämnden.

Bedömning

Kontrollmål: Det sker en uppföljning av samverkan på organisations- och individnivå

Bedömning: Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt.

Det finns uppföljning på både organisations- och individnivå dock finns det ingen systematik för hur uppföljningen ska ske på ett strukturerat och likartat sätt för god och jämlik vård för hallänningen.

För uppföljning på organisationsnivå upprättas indikatorer som följs upp löpande och sammanfattas i en indikatorrapport varje kvartal. Redovisade indikatorer bryts dock inte ned till kommunnivå utan avser hela regionen, vilket bedöms försvåra kommunens eget uppföljningsarbete.

2.7 Sammanfattning från workshops

Vi har genomfört en workshop där representanter från kommunen och närsjukvården deltog. På Workshopen diskuterades följande tre delar: Vad som fungerar bra i processen, vad som fungerar mindre bra samt vilka delar som kan förbättras och hur. Nedan följer en tabell med en sammanställning av vad som lyftes fram under dessa tre workshops. Vi kan konstatera att mycket av det som lyfts fram i workshops avseende vad som fungerar bra och vad som fungerar mindre bra har även lyfts fram under intervjuerna som genomförts. Diskussionerna avseende vad som kan förbättras och hur lyfte upp möjliga förslag som deltagarna anser skulle skapa en förenklad och bättre

process. Bland annat anges vikten av att skapa förståelse och kunskap för varandras verksamheter.

Tabell 1 sammanfattning workshop.

Vad fungerar bra?	Vad fungerar mindre bra?	Vad kan förbättras och hur?
- Lifecare möjliggör kommunikation, Skype är tidseffektivt	- Läkemedelslistorna samt att nyinsatta läkemedel inte alltid följer med hem för tre dagar	- Skapa en gemensam planeringsfunktion (som tidigare funnits)
- Samarbete mellan kommun och närsjukvård	- Dåligt ifyllda planeringsunderlag, skapar svårigheter för kommunerna	- Skapa enklare kommunikationsvägar med närsjukvårdens sjuksköterskor
- Inskrivningsmeddelandet, vilket gör att närsjukvården blir medvetna om patienten	- Olika tolkning av hemgångs/utskrivning sklar	- Utbildning för slutenvården, skapa förståelse för lifecare och processen.
- Att det finns forum för samverkan	- Kommuner upplever att de inte alltid har förståelse för varför slutenvården skickar hem patienter som kan vara i väldigt dåligt skick	- Möjliggöra för att göra fler SIP i hemmet.
- Vårdplaneringsteamet i kommunen som samlad mottagare av meddelanden i Lifecare	- Slutenvården behöver arbeta mer med beräknat utskrivningsdatum, dels att skriva det och justera vid behov	- Förståelse för varandras verksamheter
	- Hög press på korttidsboenden och höga förväntningar på vilken vård som kan ges/hjälpmiddel som finns på plats.	- Att slutenvården har mer kontakt med anhöriga kring patientens tillstånd
	- För få tider i kalendern där mötesstödjare kan boka in möten. - Skypemöten funkar inte alltid ur ett patientperspektiv	- Tydliggöra avseende begreppen hemgångs/utskrivning sklar
-	- Att få rätt hjälpmedel	- Utvärdera

	vid hemgång	samverkansstrukturer na som finns
-	- Ingen samsyn mellan de tre parterna, saknas möjlighet att sitta ner alla parter tillsammans och diskutera	- Riktlinjen och betalningsansvaret bör ses över, pröva det som redan finns på plats, vill inte ha nya rutiner och riktlinjer
	- Saknas gemensamt dokumentationssystem mellan de tre parterna	

3. Revisionell bedömning

Utifrån genomförd granskning gör vi den sammanfattande bedömningen att socialnämnden inte helt utövar en tillräcklig styrning, uppföljning och kontroll över samverkan kring utskrivningsklara patienter.

Rekommendationer

Efter genomförd granskning rekommenderas socialnämnden att:

- Säkerställa kunskap och förståelse för hela vårdkedjan för inblandade personal, vilket avser både regionen och kommunen för att skapa en klarare samsyn. Utifrån genomförd granskning framgår att respektive aktör inte anses ha inblick i och förståelse kring hur de övriga aktörerna arbetar inom processen kring utskrivningsklara patienter.
- Säkerställa kommunens uppföljning av processen kring utskrivningsklara patienter med indikatorer och statistik på verksamhetsnivå. Nuvarande indikatorrapporter som upprättas från den regionala stödstrukturen saknar statistik och indikatorer nedbrutna på kommunnivå. I samverkan med Region Halland och de övriga halländska kommuner säkerställa att statistik följs på likartat sätt för en god och jämlik vård för hallänningen.
- Säkerställa så det sker en systematisk uppföljning som beaktar genomförda SIP:ar med syfte att kvalitetssäkra innehållet i dessa vilket bör ske i samverkan med regionen för att få en sammanhållen uppföljning.

- I samverkan med Region Halland och övriga halländska kommuner säkerställa en samverkansstruktur på verksamhetsnivå avseende processen kring utskrivningsklara patienter. Utifrån genomförd granskning framgår att nuvarande samverkansstruktur mellan huvudmännen saknar struktur för verksamhetsnära och löpande samverkan kring processen.
- Säkerställa att den gemensamma nämnden har rätt befogenhet och uppdrag för att skapa god samverkan som resulterar i en ändamålsenlig process för utskrivningsklara patienter för båda huvudmän.

Bilaga - genomförda intervjuer

Titel
Socialchef
Kvalitets- och utredningschef
Enhetschef biståndsenheten
Biståndshandläggare
Enhetschef rehabilitering
Medicinskt ansvarig sjuksköterska
Verksamhetsutvecklare

2020-01-16

Fredrik Carlsson

Lina Zhou

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Falkenberg kommuns förtroendevalda revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2019-06-13. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.