

## Återföring

### **Ökning av antalet ärenden rörande Liljeholmens psykiatriska mottagning**

#### **Ärendet**

Patientnämnden behandlade vid sammanträde 2010-08-03 ett principärende rörande ökning av antalet klagomål på Liljeholmens psykiatriska mottagning. Under 2009 inkom 44 ärenden med totalt 51 klagomål och under de första fem månaderna 2010 inkom 38 ärenden med totalt 49 klagomål. Således var antalet klagomål under fem månader 2010 obetydligt färre än under helåret 2009. Klagomålen avsåg främst tillgänglighet och behandling, men även andra klagomål framkom, till exempel rörande administrativa brister och juridiska frågor.

Orsaken till den stora ökningen av klagomål berodde bland annat på att tre mottagningar slagits samman till en och att verksamheten haft svårt att bemanna de vakanser som uppstått i samband med detta. I utredningen av ärendet framkom att verksamheten hade planerat och inlett arbete för att åtgärda brister och problem.

Nämnden ansåg det oförsvarligt att en redan svag patientgrupp skulle drabbas ytterligare på grund av brister i vården och dess organisation.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast 2010-12-31.

#### **Återföring**

Verksamhetschef och sektionschef vid Psykiatri Sydväst, Sektion specialistpsykiatri har med anledning av detta principärende inkommit med bifogad återföring. Av denna framgår bland annat att verksamheten numera är fullbemannad och att arbete enligt LEAN-principen inneburit att den interna kommunikationen förbättrats. Vidare har remisshanteringen förändrats vilket lett till att remisskön eliminerats. Därutöver har ett nytt neuropsykiatriskt team etablerats vid enheten. Sammantaget har tillgängligheten för patienter och vårdgrannar blivit bättre, men man är fortfarande inte helt nöjd.

### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen konstaterar att antalet klagomål rörande Liljeholmens psykiatriska mottagning nästan halverats under det andra halvåret 2010 jämfört med det första. Antalet ärenden har minskat från 41 till 20 och antalet klagomål från 53 till 30. De förändringar och förbättringar som genomförts i verksamheten kan avläsas i minskat antal ärenden och klagomål vilket är en positiv utveckling. Enligt förvaltningens bedömning är emellertid antalet klagomål fortfarande på en relativt hög nivå jämfört med andra enheter.

Förvaltningen har i ärendet kontaktat Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning för att få uppgifter om telefontillgänglighet och väntetider för vård och behandling vid Liljeholmens psykiatriska mottagning. I jämförelse med andra psykiatriska mottagningar är såväl telefontillgänglighet som väntetider något sämre vid Liljeholmens psykiatriska mottagning.

Sammantaget konstaterar patientnämndens förvaltning att det vid Liljeholmens psykiatriska mottagning pågår ett förändrings- och förbättringsarbete som gett effekter. Detta kan också avläsas i minskat antal ärenden och klagomål. Dock kvarstår vissa problem varför förvaltningen även framöver kommer att följa utvecklingen vid Liljeholmens psykiatriska mottagning. Verksamheten uppmanas därför återkomma med en ny redovisning över förhållandena efter ett halvår.

### Förslag till beslut

- att senast den 1 september 2011 begära en ny redovisning från Liljeholmens psykiatriska mottagning
- att översända nämndens skrivelse till styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde
- att översända nämndens skrivelse och kopia av inkommen återföring till Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning för kännedom



Staffan Blom  
Förvaltningschef