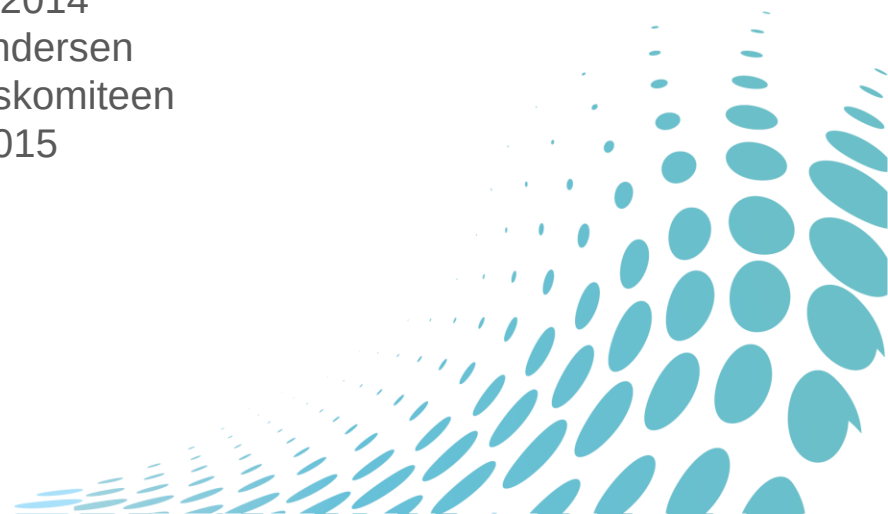




Fylkesmannen i Aust-Agder

Tilsyn med samhandling mellom sykehus og kommune ved utskrivning av pasienter

Hanna H. Nilsen
Erfaringskonferansen
5. desember 2014
Per Christian Andersen
Helse og Omsorgskomiteen
5.februar 2015





Bakgrunn for tilsynet

Kjent at svikt ofte oppstår der flere tjenester skal samhandle.

Fylkesmennene skal i 2015 gjennomføre et landsomfattende tilsyn med samhandling om utskrivning av pasienter fra sykehus til kommuner.

Fylkesmannen i Aust-Agder er ett av tre fylker som allerede høsten 2014 har gjennomført et pilottilsyn med dette temaet.





Om tilsynet

Tilsynet tok utgangspunkt i de aktiviteter sykehus og kommune utfører i samhandlingsprosessen ved utskrivning/mottak.

Det sentrale regelverket ved tilsynet var **kapittel 3** i forskrift av 18. november 2011 nr. 1115 om kommunal medfinansiering av spesialisthelsetjenesten og kommunal betaling for utskrivningsklare pasienter (betalingsforskrift).

Tilsynet undersøkte om sykehuset og kommunen sikrer at utskrivning og mottak skjer etter kravene nedfelt i forskrift og etter avtalte retningslinjer (OSA delavtale 5).





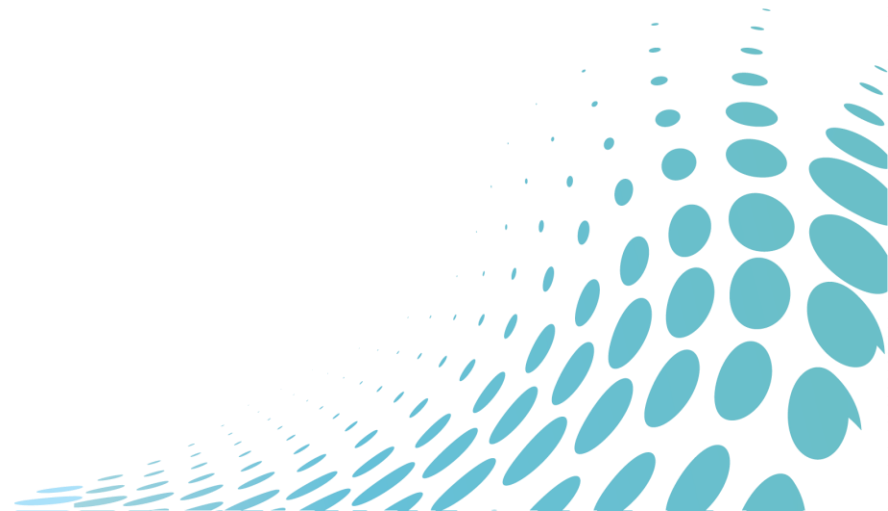
Fylkesmannen i Aust-Agder

Kommune og pasientutvalg

Tilsyn med samhandling om utskrivning av pasienter fra medisinsk avdeling SSA til egen bolig i Risør kommune.

Pasienter utskrevet med behov for helsetjenester (hjemmesykepleie) fra den kommunale helse- og omsorgstjenesten i perioden
01.05.14 – 31.07.14

Forløpstilsyn – **12 pasienter**





Tema for tilsynet

Hovedfokus sykehuset:

- Sikrer sykehuset vurdering og varsling av antatt behov ved innleggelse?
- Sikrer sykehuset at lege har vurdert og dokumentert at pasienten er utskrivningsklar?
- Varslene til kommunen om innlagt pasient (varsel 1) og utskrivningsklar pasient (varsel 2)
- Dokumenterte vurderinger og overføring av epikrise



Tema for tilsynet, forts.

Hovedfokus kommunen:

Har kommunen systemer som sikrer forsvarlig mottak og helsehjelp til pasienter som skrives ut til egen bolig?

Forberedelser og tilrettelegging ved

- mottak av varsel (1 og 2)
- mottak av pasienten og det videre forløp
- iverksettelse av tjenestene etter hjemkomst

Avgrenset til de første 14 dager i kommunen etter utskrivning.





Tema for tilsynet, forts.

Fokus i sykehus og kommune:

- Sikrer sykehus og kommune ivaretagelse av pasientens/pårørendes rett til informasjon og brukermedvirkning ved utskrivning?
- Sykehusets og kommunens samhandling med fastlegene ved utskrivning (men ikke tilsyn med den enkelte fastlege)
- Sikres kommunikasjon av relevant og nødvendig informasjon?

Legemidler brukt som markør for samhandling og informasjonsutveksling mellom tjenestene og til pas/pårørende

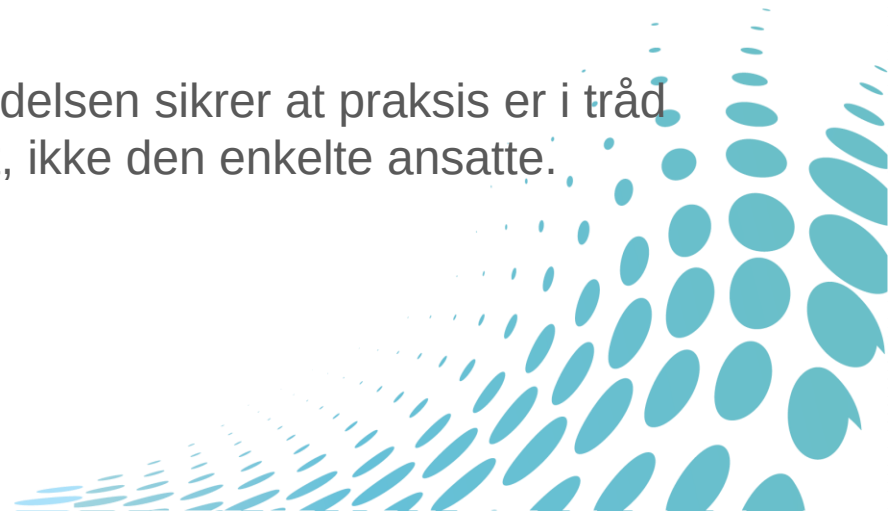


Tilsynsmetode

Gjennomført som systemrevisjon:

- Gjennomgang av styrende dokumenter, samarbeidsavtale og andre retningslinjer for samhandling, rutiner m. v.
- Gjennomgang av journaldokumentasjon fra sykehus og kommune
- Intervjuer med ansatte og ledelse

Vi ser på styringssystemet – hvordan ledelsen sikrer at praksis er i tråd med de krav som stilles i lov og forskrift, ikke den enkelte ansatte.





Brukerundersøkelse

Gjennomført for å kartlegge hvordan pasienters rett til informasjon og medvirkning ivaretas av sykehus og kommune.

- Pasienter utskrevet i perioden 01.05.14 – 31.07.14
- Mottatt svar fra 11 pasienter
- Frivillig undersøkelse

Hvilke erfaringer har pasientene med informasjon og brukarmedvirkning ved utskrivning fra sykehuset og den første tiden i hjemmet?





Spørreundersøkelse fastleger

Under tilsynet ble det også innhentet informasjon fra fastlegene (6) til de pasientene som ble valgt ut.

Spørsmål om:

- Sykehusets kommunikasjon ved utskrivning (epikriser, m.m.)
- Kommunikasjon med den kommunale helse- og omsorgstjenesten
- Samstemming av legemiddellister



Proessen

- 1) SSHF og kommunene i Aust-Agder orientert om tilsynet
- 2) Pasientlister innhentet fra SSHF
- 2) Risør kommune valgt ut og varslet om tilsyn
- 3) Journaler (12 pasienter) og styringsdokumentasjon innhentet fra sykehus og kommune
- 4) Spørreundersøkelser gjennomført
- 5) Åpningsmøte, intervjuer og sluttmøte gjennomført i kommunen 21. og 22. oktober
- 6) Åpningsmøte, intervjuer og sluttmøte gjennomført ved sykehuset 13. og 14. november
- 7) Foreløpige rapporter sendt ut til kommune og sykehus for gjennomgang



Virksomhetene

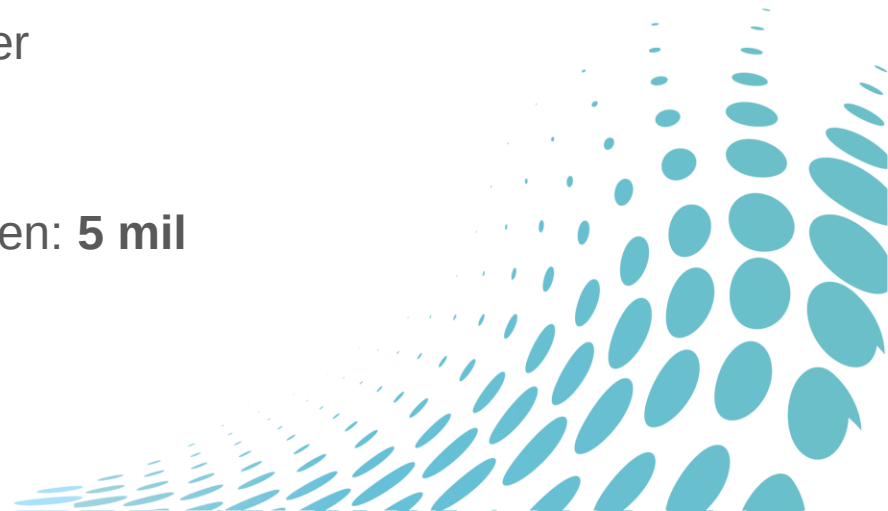
Medisinsk avdeling SSA

- består av fagområdene geriatri, hjerte, lunge, fordøyelsessykdommer, nyresykdommer, blodsykdommer og hormonsykdommer.

Risør kommune

- Høyeste andel eldre innbyggere i fylket
- Satsning på hjemmebaserte tjenester
- Ikke organisert med tjenestekontor

Avstand mellom sykehuset og kommunen: **5 mil**





Brukerundersøkelse

Hvilke erfaringer hadde pasientene med informasjon og brukermedvirkning ved utskrivning fra sykehuset og den første tiden i hjemmet?

Mottatt svar fra **11 pasienter**:

Eksempler på tilbakemeldinger:

Jeg er godt fornøyd med oppholdet på sykehuset og hvordan jeg ble tatt hånd om i Risør.

Over all forventning!

All honnør til både sykehus og kommune. Det kunne ikke vært bedre!





Funn

- Gode tilbakemeldinger fra pasientene og fastlegene
- E-link/elektroniske pleie- og omsorgsmeldinger har ført til god dialog mellom tjenestenivåene, sykehus og kommune bruker elektronisk meldesystem aktivt etter gjeldende avtale
- Lege ved sykehuset vurderer og dokumenterer at pasienten er utskrivningsklar
- Sykehuset sender med pasienten tydelig informasjonsbrev ved utskrivning (behandling, legemidler, evt. oppfølging mv.)
- Kort epikrisetid i 10 av 12 saker
- Eventuelle behov for hjelpemidler følges opp
- Sykehuset er på tilbudssiden ved behov for veiledning av kommunens ansatte som skal følge opp særlige behov



Funn, forts.

- Kommunen tar ansvar for samstemming av legemiddellister
- Stor fleksibilitet i hjemmetjenesten, med tilgjengelig korttidsplass ved endring i tjenestebehov
- Det gjøres avtaler med pasienten om hjelp til legemiddelhåndtering
- Kommunen sjekker om første doser og resept er med ved utskrivelse
- Kommunen avklarer om pasienten har behov for hjelp til å komme i kontakt med, bestille time, og eventuelt følge til fastlegen



Funn Risør kommune

1 avvik

Risør kommune sikrer ikke brukerinvolvering og systematisk planlegging av mottak når pasienter skal skrives ut fra sykehuset til eget hjem med behov for kommunale helsetjenester.

Avviket bygger blant annet på:

- Utskrivninger planlegges ikke systematisk, og kommunen mangler rutiner for aktivitet fra kommunens side mellom varsel 1 og 2 (hvilke oppgaver som skal utføres ved varsel om innlagt pasient som kan ha behov for kommunale helsetjenester ved utskrivelse)



Hva avviket videre bygger på, forts.

- Kommunen har rutine for brukermedvirkning, men pasienter involveres i liten grad i planlegging av utskrivelse/mottak eller informeres om hvilket tilbud vedkommende kan vente å få ved hjemkomst
- Det er ikke klare rutiner for når det skal gjennomføres vurderingsbesøk for å kartlegge behov for kommunale tjenester
- Mottatt informasjon (utover E-link) og vurderinger gjort av kommunen knyttet til tjenestebehov dokumenteres ikke systematisk i pasientens elektroniske journal (Geric)
- Systemet som skal sikre kommunikasjon og rapportering av relevante og viktige opplysninger er sårbart (diverse beskjedbøker, etc.)
- Av samarbeidsavtale mellom SSHF og Risør kommune fremgår at det ved svikt i samhandlingen skal benyttes felles meldeskjema for avviksregistrering. Skjemaet er i bruk i andre kommuner, men brukes ikke av ansatte i Risør kommune.



Funn - Sørlandet sykehus Arendal

Fylkesmannen vurderer at ledelsen ved medisinsk avdeling SSA har et forbedringspotensiale i sin styring på følgende områder:

Merknad 1

Avvik i samhandlingen mellom sykehus og kommune meldes i liten grad av avdelingens ansatte (1 avvik i 2014), og erfaringer brukes ikke systematisk i kvalitetsforbedringsarbeidet.

Merknad 2

Ledelsen har utarbeidet sjekkliste og rutiner for utsendelse av informasjon til pasient/kommune/fastlege ved utskrivning, men sikrer ikke at disse følges ved de ulike postene i avdelingen.





Fylkesmannen i Aust-Agder

Veien videre

Foreløpige rapporter er sendt kommunen og sykehuset for gjennomgang, endelig rapport sendes ut før jul og publiseres på www.helsetilsynet.no

Landsomfattende tilsyn i 2015 vil bli gjennomført med revisjonslag bestående av revisorer fra Aust- og Vest-Agder, valg av kommuner varsles på nyåret.





Fylkesmannen i Aust-Agder

Felles mål:

Best mulig kvalitet i tjenestene!

