

## **Utveckling av Vårdsynpunkter, investeringsplan 2014**

### **Ärendet**

För att klara den fortsatta ärendeökningen både vad gäller klagomålsärenden och stödpersonsärenden behöver förvaltningen vidareutveckla ärendehanteringssystemet. De åtgärder som beskrivs i föreliggande investeringsplan bedöms som nödvändiga och kommer att förenkla handläggning och förkorta handläggningstider. Kostnaden beräknas till cirka 65.000 kronor.

### **Förslag till beslut**

Nämnden föreslås besluta att

- anta investeringsplan för utveckling av vårdsynpunkter 2014

Staffan Blom  
Förvaltningschef

### **Bilaga**

1/ Investeringsplan för utveckling av Vårdsynpunkter 2014



# Utveckling av Vårdsynpunkter

## Investeringsplan 2014

### 1 BAKGRUND

Förvaltningens ärendehanteringssystem Vårdsynpunkter och stödpersoner består av tre delar som hanterar patientklagomål, stödpersonsverksamheten respektive administrativa (=övriga) ärenden.

Systemet togs i bruk i juni 2002 och har under de senaste åren utvecklats väsentligt, bland annat i syfte att effektivisera och förenkla handläggningen av såväl patient- som stödpersonsärenden. Under 2013 och 2014 har antalet ansökningar om stödperson för patienter som tvångsvårdas i psykiatrin eller isoleras enligt smittskyddslagen ökat väsentligt. Rätten till stödperson regleras i rättighetslagar och verksamheten är därmed omöjlig att styra, vad gäller såväl volym som över tid. Förvaltningen är skyldig att tillhandahålla stödpersoner i den utsträckning de efterfrågas. Då detta måste prioriteras framför annan verksamhet har en omfördelning av handläggaresurser från klagomålshantering till stödpersonsärenden måst göras.

För att ytterligare effektivisera handläggningen finns möjlighet att vidareutveckla ärendehanteringssystemet. Åtgärderna kommer att förenkla handläggningen och förkorta den tid som används för registrering och handläggning av enskilda ärenden, vilket bedöms nödvändigt med hänsyn till den arbetsbelastning den expanderande stödpersonsverksamheten medfört.

Åtgärderna avser dels vidareutveckling av tidigare funktioner, dels nya funktioner.

### 2 VÅRDSYNPUNKTER

#### 2.1 Skrivelser

Systemet hanterar de 24 skrivelser som är mest frekventa vid handläggning av ärenden. Förutom standardtexter som kan modifieras vid behov anges automatiskt till exempel patientens namn och personnummer, handläggarens namn och telefonnummer och i förekommande fall datum för när yttrande från vården respektive besked från anmälaren önskas. För att optimera användandet av skrivelserna behöver åtgärder vidtas i fyra av dem:

1. e-postbekräftelse
2. begäran yttrande
3. missivskrivelse till HSF vid återföring
4. missivskrivelse till vården för kännedom vid återföring.

I ytterligare en skrivelse läggs en länk till en broschyr på hemsidan.

#### 2.2 Övrigt

Vid registrering av nyinkomna ärenden införs en varning om postnumret skrivs in på fel sätt, vilket leder till att adressen inte blir komplett. Därutöver görs en logisk omdisponering i vårdhierarkin för att underlätta registrering och statistikframtagning.

### **3 STÖDPERSONER**

#### **3.1 Skrivelser**

Som i Vårdsynpunkter hanterar systemet de skrivelser som är mest frekventa vid handläggning av ärenden. Här finns 16 skrivelser på patientsidan och nio på stödpersonssidan. Även här behöver funktioner utvecklas för att ge optimalt stöd och förenkla hanteringen.

I följande skrivelser behöver åtgärder vidtas:

1. avslut patienten (patientsidan)
2. missiv patienten (patientsidan)
3. avslut förvaltningsrätten (patientsidan)
4. kallelse till intervju (stödpersonssidan)
5. tack för intresseanmälan (stödpersonssidan)
6. intyg (stödpersonssidan).

#### **3.2 Övrigt**

Som i Vårdsynpunkter införs en varning om patientens eller stödpersonens postnummer skrivs in på fel sätt. Därutöver vidareutvecklas en rapport som visar antal förordnanden.

### **4 KOSTNADER**

Systemet vidareutvecklas och underhålls av Cybernetics Business Solutions AB som ursprungligen konstruerade det enligt förvaltningens önskemål och behov.

Offerter för samtliga ovan redovisade åtgärder har begärts. Dessa visar att kostnaden för dessa uppgår till 65,1 tkr. Som en följd av den omdisponering i vårdhierarkin som beskrivs under 2.2 kan därutöver eventuellt tillkomma en mindre kostnad för anpassning av en av de automatiska återföringsrapporter som systemet hanterar.

Samtliga åtgärder kommer att genomföras under hösten 2014.