|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HbSymb2x2sv2 | Högskolan i Borås  Verksamhetsstöd, Studentcentrum  Josefine Nyman, avdelningschef | 2019-01-28 Dnr SR 2019/080 |
|  |  |  |

**Verksamhetsberättelse 2018 med kvalitet- och patientsäkerhetsberättelse för Studenthälsan vid Högskolan i Borås**

Verksamhetsberättelse lämnas enligt Studenthälsans Kvalitetsplan (Hälso- och sjukvårdslagen) varje år till vårdgivarens representant, förvaltningschef för Verksamhetsstöd vid Högskolan i Borås.

**Personal och kompetensutveckling**

Under året har Studenthälsan varit bemannad med 200 % kuratorstjänst. Sjukskötersketjänsten har varit bemannad till 95 %. Därtill kommer verksamhetschefsansvaret som ej är angivet i timmar.

Medarbetarna har deltagit i adekvat kompetensutveckling. Fortbildning i det regelverk som styr hälso- och sjukvården pågår kontinuerligt (till exempel patientdatalag, lag om patientsäkerhet). Medarbetarna har deltagit i nationell konferens för Studenthälsan.

Sjuksköterskan har deltagit i ordinarie arbete vid STD-mottagningen SÄS vid några tillfällen. Syftet har varit att få ökad kompetens och skapa kontakter inför uppstarten av att erbjuda studenter provtagning för sexuellt överförbara sjukdomar på plats på Studenthälsan.

Medarbetarna har regelbunden extern handledning i behandlingsarbetet.

Det krisarbete som utförs av medarbetarna vid Studenthälsan sker ibland under tid utanför ordinarie arbetstid (se vidare under rubrik Behandlande verksamhet). I dagsläget har medarbetare inte beredskapstid/jourtjänstgöring och insatserna måste därför bygga på den enskildes egen bedömning av möjlighet att delta i sådant arbete.

Studenthälsans arbete består dels av ett individuellt inriktat förebyggande och behandlande arbete och dels av ett utåtriktat förebyggande arbete.

**Utåtriktat förebyggande arbete**

Det utåtriktade förebyggande arbetet riktas i huvudsak mot livsstilsfrågor och arbetsmiljöområdet för studenter. Aktiviteter planeras och genomförs utifrån Studenthälsans uppdrag och de behov som framkommer i de individuella kontakterna med studenter och utifrån behov som uppmärksammas av medarbetare inom akademierna eller av studentkåren. Som exempel på det senare kan nämnas förebyggande aktivitet kring stress.

De utåtriktade förebyggande insatserna har i högre utsträckning än tidigare utformats för, och erbjudits till utvalda delar av studentgruppen. Syftet har varit att kunna fokusera på något särskilt tema som visat sig vanligt inom just den gruppen och att få möjlighet till mer konstruktiva möten i miljöer där just den målgruppen befinner sig naturligt.

Studenthälsan deltar också i studentscentrums föreläsningar på temat ”Hållbar student”, sedan starten höstterminen 2017.

Större och/eller återkommande aktiviteter planeras för hela året i ett så kallat årshjul. Sammantaget har Studenthälsan haft fler utåtriktade gruppaktiviteter under 2018 än tidigare verksamhetsår.

Under 2018 har gruppverksamhet erbjudits inom följande områden: fadderverksamhet, HLR, våga tala och prokrastinering. På grund av för få anmälda så har inte våga tala-helgkursen eller prokrastineringsgrupp genomförts.

Studentkåren är en viktig samarbetspartner i det förebyggande arbetet. Studenthälsan deltar vid Studentkårens fadderutbildningar. Bland annat har alla faddrar erbjudits utbildning inom första hjälpen och konflikthantering. ”Frukost för trötta faddrar” har erbjudits och genomförts under introduktionsveckorna. Studenthälsan har deltagit i kårens utbildning till fadderchefer och poänggeneraler inom områdena HLR och gruppdynamik.

På studenthälsans hemsida finns mycket information och hjälp till självhjälp tillgängligt för alla studenter inklusive campusstudenter och distansstudenter. Som exempel kan nämnas en allmän informationsfilm och ljudfiler för mindfulnessövningar.

**Behandlande verksamhet**

En stor del av studenthälsans arbete består av behandlande verksamhet. Studenter söker individuell hjälp genom bokade besök hos kurator eller sjuksköterska alternativt genom besök på öppen-mottagning hos sjuksköterska. Alla studenter tas emot för ett första besök för att utreda bakgrunden till hjälpbehovet och behovet av insats. Den övervägande delen studenter erbjuds stöd av olika slag vid Studenthälsan, men de som så behöver hänvisas till annan vårdgivare.

Hög tillgänglighet för behandlande verksamhet har en förebyggande effekt i sig. En kortare period under slutet av året var det svårt att upprätthålla målen för väntetid för första samtal till kurator på grund av högt söktryck och då de utåtriktade aktiviteterna tagit mer tid i anspråk än tidigare läsår. Då studenter tar kontakt med Studenthälsan får de ett snabbt svar med besked om samtalstid. Det finns alltid möjlighet för studenten att få en personlig kontakt via sjuksköterskans öppna mottagning fyra förmiddagar i veckan.

På grund av att ohälsotalen stiger inom befolkningen i helhet enligt bland annat Folkhälsomyndighetens rapporter är det högt söktryck även till primär- och länssjukvård. Jämfört med några år tillbaka i tiden påverkas studenternas möjlighet till att få tillgång till behandling för psykiatrisk problematik också av den strukturella förändring som skett inom hälso- och sjukvården. Ansvar för patienter med psykiatriska problem har i allt högre omfattning hänvisats till primärvård som på grund av hög efterfrågan och belastning behövt göra en prioritering i vilka patienter som erbjuds behandling alternativt inom vilken tid behandling kan erbjudas.

Det innebär i sin tur långa väntetider för många av de studenter som hänvisas till annan vårdgivare. Under väntetiden behöver studenten ofta en stödjande kontakt från Studenthälsan. Under 2018 har Studenthälsans kuratorstjänster varit bemannade med 200 %, vilket har möjliggjort att de önskade väntetiderna ändå kunnat hållas under större delen av verksamhetsåret.

När det gäller samtalsbehandling är inriktningen i första hand på kortare samtalskontakter. Det förekommer dock att studenter har behov av en stödjande kontakt under i stort sett hela studietiden eller en längre planerad samtalsbehandling. De flesta studenter erhåller mellan 1 och 5 samtal. Innehållet i samtalen varierar, men rör sig i stora drag om hur studenten mår samt frågor kring studiesituationen eller studiesociala frågor. Merparten av studenterna söker samtalskontakt för någon form av stressrelaterad ohälsa, vilket är en avspegling av hur det ser ut i samhället.

Förutom olika former av samtal erbjuds, i den individuellt inriktade verksamheten, rådgivning gällande egenvård samt enklare medicinsk behandling. Sedan höstterminen finns möjlighet till provtagning gällande sexuellt överförbara sjukdomar hos studenthälsans sjuksköterska.

Studenthälsan utgör en viktig del i krisarbetet vid akademierna då det rör sig om till exempel oväntade dödsfall, samarbetssvårigheter i grupper eller enskilda studenters problem i VFU-situation. Även större krishändelser i omvärlden kan innebära behov av krisarbete för de studenter som drabbas. Insatser av den här arten förekommer regelbundet över året. Då kriser inte sällan uppstår utanför ordinarie arbetstid förekommer ibland behov av insatser även under kvällar och helger.

Studenthälsans placering har diskuterats under året i samband med inplaceringstest. Det har hittills varit svårt att erbjuda lokaler som är utformade på så sätt att de stödjer verksamhetens behov.

**Kvalitetssäkring**

Se vidare bifogad kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse.

**Avvikelserapportering**

Inga avvikelserapporter (SOSFS 2011:9) har förekommit under 2018.

**Utvärdering**

I mars respektive oktober varje år utförs en så kallad väntrumsenkät vid Studenthälsan. Den ges till alla studenter som kommer för enskilt besök till mottagningen under dessa månader. Enkäten innehåller frågor om bakgrundsfaktorer, tillgänglighet, bemötande och hur nöjd studenten är med den hjälp de fått. 2018 genomfördes endast enkätundersökningen på hösten på grund av personalomständigheter.

Enkäten 2018 visar att Studenthälsan är en mycket uppskattad verksamhet där studenten känner sig väl bemött (100 %) och får hjälp med det en söker för. Andelen som upplever att det stämmer bra att de får god hjälp är 90 %. Beträffande tillgänglighet är 88 % helt nöjda med hur snabbt de fått tillgång till hjälp.

**Samverkan**

I det förebyggande arbetet är en nära kontakt med Studentkåren viktig. Studenthälsan träffar Studentkåren cirka 1 gång/månad för att diskutera studiesociala frågor och planera för gemensamma aktiviteter. Däremellan sker många informella kontakter. Samarbetet ger värdefull information om vad som är på gång i studentgruppen och synpunkter på de utvecklingsprojekt som Studenthälsan planerar att starta.

Studentpräst är fortsatt en viktig samarbetspartner inom högskolan för Studenthälsan.

Det är viktigt att ha ett fungerande nätverk med övriga vårdgivare i lokalsamhället. Fortsatta träffar med ungdomsmottagning, primärvård, SRHR-grupp, nätverk för gymnasieskolornas sjuksköterskor och öppenvård inom psykiatrisk vård har skett under året. De kontakter som då skapas är av största vikt när studenter behöver hänvisas till hjälp utanför högskolan.

Studenthälsan vid Högskolan i Borås deltar i ett nätverk för studenthälsomottagningar i Västsverige. Under våren 2019 är det Studenthälsan i Borås som organiserar och står värd för nätverksträffen.

Verksamhetschefen ingår i Nätverk för Sveriges Studenthälsomottagningar.

**Statistik**

Statistik för 2018, siffror inom parentes gäller 2017:

Individuella besök 919 (846 )

Individer 418 (409)

Gruppbesök 405 (240)

Andelen kvinnor av det totala antalet som söker stöd från Studenthälsan är 74 % och därmed utgör män 26 % av dem som söker till Studenthälsan. Det är fler män liksom fler internationella studenter som söker kontakt med sjuksköterska jämfört med kurator.

Bilaga, Kvalitet- och patientsäkerhetsberättelse 2018

Josefine Nyman verksamhetschef

Bilaga 1

**Kvalitet- och patientsäkerhetsberättelse 2018, Studenthälsan, Högskolan i Borås**

**Dokumentet upprättat 2019-01-28 av Josefine Nyman, verksamhetschef**

**Inledning**

Kvalitet (SOSFS 2011:9) är att uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård.

**Avvikelserapportering**

Inga avvikelserapporter (SOSFS 2011:9) har förekommit under 2018.

**Tillgänglighet**

Målet för verksamheten är att tid för första kontakt skall erbjudas inom 14 dagar när det gäller samtalsbehandling och hälsosamtal. Om det handlar om akut krisstöd skall kontakt erbjudas inom 2 arbetsdagar. Vid öppen-mottagning erbjuds direktkontakt. De två senare målen uppfylls under hela året, vid akuta krissituationer erbjuds stöd oftast samma dag.

Väntetiderna har under en kort period i slutet av 2018 överskridit det som är verksamhetens mål. Det beror oftast på en hög efterfrågan på samtalstider hos kurator, men också då det utåtriktade arbetet tagit mer tid i anspråk än tidigare läsår vilket framgår av statistikredovisning. Alla sökande får snabbt svar med besked om samtalstid. I de fall uppsatta tidsgränser inte kan nås informeras om detta på hemsidan där det också finns kontaktuppgifter till andra vårdgivare.

**Id-kontroll**

Vid förstabesöken görs en id-kontroll samt informeras om sekretessregler. I några enstaka fall är det inte möjligt att kontrollera id, dessa studenter visar id-handling vid ett senare tillfälle.

Studenthälsan har, 2016, tagit initiativ för att skapa ett digitalt anmälningsformulär, för att bland annat säkerställa att korrekta personuppgifter finns tillgängliga för samtliga sökande. På grund av omständigheter som Studenthälsan inte råder över har formuläret inte kunnat tas i bruk. Arbetet fortgår och planen är att formuläret tas i bruk under senare delen av 2019.

**Dokumentation**

Alla individuella studentkontakter dokumenteras i journalsystemet PMO (inköpt från Medical Compo Group som också står för support). Vid två tillfällen per år diskuteras olika frågor som uppstår i medarbetargruppen kring journalföring. De kan gälla alltifrån rent juridiska frågor till frågor om innehåll, och diskussion i arbetsgruppen kring förbättringar av till exempel sökordsanvändning.

Vid de logguppföljningar som genomfördes enligt rutin framkom inget som avvek från gällande lagstiftning.

Sjuksköterskan dokumenterar även alla STD-provtagningsbesök i SÄS journalsystem Melior.

**Utvärdering**

I mars respektive oktober varje år utförs en så kallad väntrumsenkät vid Studenthälsan. Den ges till alla studenter som kommer för enskilt besök till mottagningen. Enkäten innehåller frågor om bakgrundsfaktorer, tillgänglighet, bemötande och hur nöjd studenten är med den hjälp man fått.

2018 genomfördes endast enkätundersökningen på hösten, på grund av personalomständigheter.

Enkäten 2018 visar att Studenthälsan är en mycket uppskattad verksamhet där studenten får hjälp med det de söker för och blir bra bemött. 100 % av de tillfrågade känner sig bra bemötta av den behandlare de träffat.

**Egenkontroll**

En gång per år deltar samtliga medarbetare i intern genomgång av aktuell lagstiftning och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård samt analys av i vilken grad krav och mål uppfylls. Processer som behöver kvalitetssäkras vid Studenthälsan har identifierats och beskrivs i Kvalitetsplan för Studenthälsan. I planen beskrivs också det systematiska kvalitetssäkringsarbete som görs samt frekvens för uppföljning. De processer som identifierats är identitetskontroll, information om sekretess, bemyndigande att lämna svar via e-post, informationssäkerhet, arbetsmetoder för medarbetarna samt tillgänglighet och bemötande.

Uppföljning och styrning av verksamheten sker genom verksamhetsberättelse och verksamhetsplan, statistik, väntrumsundersökningar, dokumentkontroll och möten med vårdgivarens representant.

**Samverkan**

Det är viktigt att ha ett fungerande nätverk med övriga vårdgivare i samhället. Fortsatta träffar med ungdomsmottagning, primärvård och psykiatri på lokalt plan har skett under året. De kontakter som då skapas är av största vikt när studenter behöver hänvisas till hjälp utanför högskolan. Inte minst blir ett fungerande nätverk viktigt då problematiken för de studenter som Studenthälsans medarbetare möter blir alltmer komplicerad/sammansatt där flera av samhällets vårdgivare kan vara aktuella för insatser.

**Utredning av avvikelser** Då inga avvikelser har förekommit under året har ingen utredning om avvikelse gjorts.

**Patienssäkerhetsarbetet**

Vårdgivaren har under 2018 varit ansvarig för åtgärder enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) §§ 1-4,7. Ansvarig för ”Lex Maria”-anmälning och riskbedömningar enligt § 5-6 och eventuella anhörigkontakter enligt § 8 har verksamhetschef ansvarat för.

Under 2018 har Studenthälsans ledningssystem utvecklats enligt SOSFS 2011:9 vilket framgår av Kvalitetsplan för Studenthälsan som har reviderats januari 2019.

Säkerhet kring informationshantrering och loggkontroll har genomförts enligt fastställd rutin i Studenthälsans informationssäkerhetsplan. Dubbel säkerhetskontroll vid inloggning är rutin. All kontroll har varit utan anmärkning under året.

Under år 2018 rapporterades ingen avvikelse som tidigare nämnts.

Rutiner för uppföljning av kvalitetssäkringsarbetet har tydliggjorts i samband med att kvalitetsplanen reviderats.

På grund av hög efterfrågan av bokade tider och att det utåtriktade arbetet tar mer tid i anspråk än tidigare läsår har väntetiderna till första tid för samtal hos kurator inte kunnat upprätthållas under en kort period under slutet av året. Det gäller dock inte för behov av akuta krissamtal, då samtal erbjuds inom två dagar. I samband med att samtalstid erbjuds görs en bedömning utifrån känd information om det behov av stöd/hjälp studenten har. Då bedömningen är att studenten behöver annan vård än den som kan erbjudas inom Studenthälsan hänvisas studenten till annan vårdgivare.