



## Yttrande till revisorskollegiet

Yttrandet ska ge svar på vilka åtgärder hälsa-, vård- och omsorgsnämnden och funktionsstödsnämnden avser att vidta med anledning av de bedömningar och rekommendationer som redovisas i rapporten. Det ska även framgå när åtgärderna senast ska vara genomförda. Yttrandet ska vara revisorskollegiet tillhanda senast 2019-12-01.

## Granskning av avvikelshantering SR-2019-33

Den sammanvägda bedömningen är att avvikelshantering i hälsa-, vård- och omsorgsnämnden och funktionsstödsnämnden i huvudsak är ändamålsenlig. Det har dock identifierats ett antal angelägna förbättringsområden i granskningen.

Sammanfattande yttrande utifrån granskningens slutsats och de bedömningar som redovisas i granskningen:

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden uppfattar att granskningen bedömer hälsa-, vård- och omsorgsnämndens avvikelshantering som i huvudsak ändamålsenlig. Granskningen identifierar vissa förbättringsområden. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden instämmer med granskningens slutsats och bedömning varpå nämnden avser vidta åtgärder för att säkra en god avvikelshantering.

Bedömningen är att det i huvudsak finns dokumenterade rutiner för avvikelshantering. Nämnderna rekommenderas att:

- Säkerställa att det finns tydliga rutiner som rör samtliga delar av avvikelshantering.

Redovisa vilka åtgärder som planeras att genomföras och när åtgärderna senast ska vara genomförda

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen kommer tillsammans med funktionsstödsförvaltningen att ta fram en ny rutin för tillämpning av lex Maria. Rutinen tas fram i samverkan mellan medicinskt ansvariga på respektive förvaltning. Rutinen beräknas vara klar december 2019.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen kommer tillsammans med funktionsstödsförvaltningen att se över information och rutiner på intranätet Komin samt på Malmo.se och tydliggöra uppföljningsansvaret för dessa. Arbetet påbörjas i samband med att det nya intranätet lanseras och genomförs av en arbetsgrupp bestående av representanter från hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen samt funktionsstödsförvaltningen. Arbetet beräknas vara klart i juni 2020.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen kommer tillsammans med funktionsstödsförvaltningen att i dialog med stadskontoret i Malmö stad lyfta behov av att tydliggöra rubriker i kommungemensamma mallar för rutiner och dokument. Arbetet genomförs av en arbetsgrupp bestående av representanter från hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen samt funktionsstödsförvaltningen och beräknas vara klart senast juni 2020.

Redovisa vilka effekter åtgärderna förväntas få på verksamheten

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens medarbetare vet hur de ska agera utifrån tydliga och tillgängliga rutiner som rör samtliga delar av avvikelshantering.

Bedömningen är att nämnderna inte fullt ut säkerställer att rutinerna är kända av medarbetarna. Nämnderna rekommenderas att:

- Säkerställa att medarbetarna årligen får information om sin rapporteringsskyldighet.

Redovisa vilka åtgärder som planeras att genomföras och när åtgärderna senast ska vara genomförda

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen kommer att se över sin introduktion för medarbetare. Den checklista som sektionscheferna rekommenderas att använda vid introduktionen av ny medarbetare ska justeras och genomgång av rapporteringsskyldighet ska förtydligas. Översynen beräknas vara klar januari 2020.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen kommer att se över strukturen i förvaltningen för att säkerställa att information om rapporteringsskyldighet samt rutiner kopplade till detta ingår i årshjulet för berörda avdelningar. Översynen beräknas vara klar i januari 2020.

Redovisa vilka effekter åtgärderna förväntas få på verksamheten

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens medarbetare får årligen information om sin rapporteringsskyldighet och har kännedom om innehållet i rutinerna som rör samtliga delar av avvikelshantering.

Bedömningen är att avvikelser inte fullt ut hanteras i enlighet med gällande bestämmelser i de granskade nämnderna. Nämnderna rekommenderas att:

- Säkerställa att alla typer av avvikelser, inklusive synpunkter och klagomål, rapporteras och utreds.
- Säkerställa att utredning och uppföljning av avvikelser sker inom rimlig tid och med god kvalitet.

Redovisa vilka åtgärder som planeras att genomföras och när åtgärderna senast ska vara genomförda

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen kommer tillsammans med funktionsstödsförvaltningen och arbetsmarknads- och socialförvaltningen att upphandla ett nytt IT-system för rapportering av avvikelser, synpunkter, klagomål och fall. Vid upphandling av nytt system kommer processen för avvikelshantering att kartläggas för att sedan ligga till grund för en kravspecifikation. Processkartläggningen kommer att visa att det nuvarande systemet inte möjliggör en digital återkoppling till medarbetaren som rapporterat avvikelser. Vid upphandling av ett nytt system behöver möjligheten till en digital återkoppling tas hänsyn till. Arbetet beräknas vara klart december 2020.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har ett pågående utvecklingsarbete som berör chefers förutsättningar, som har för avsikt att skapa en bättre arbetsmiljö för sektionschefer. Ett utvecklingsområde som ingår i arbetet är introduktion för nya chefer. I januari 2020 förväntas utvecklingsplanen vara färdigställd och därefter påbörjas insatser på både kort och lång sikt.

Redovisa vilka effekter åtgärderna förväntas få på verksamheten

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens medarbetare har stöd i rapportering av avvikelser, synpunkter och klagomål samt får återkoppling vid färdig utredning genom ett IT-baserat verktyg.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens chefer har bättre förutsättning för att utreda samtliga avvikelser inom rimlig tid och med god kvalitet.

Bedömningen är att de båda nämnderna i huvudsak sammanställer och analyserar avvikelser så att förbättrande åtgärder kan vidtas. Nämnderna rekommenderas att:

- Säkerställa att resultat av sammanställning och analys av avvikelser sprids inom förvaltningen.

Redovisa vilka åtgärder som planeras att genomföras och när åtgärderna senast ska vara genomförda

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har påbörjat ett arbete med kvalitetsråd på sektions- och avdelningsnivå. Kvalitetsråd på sektionsnivå har till uppgift att arbeta med kvalitetsutveckling med utgångspunkt i verksamhetens samtliga avvikelser. Kvalitetsråd på avdelningsnivå syftar till att ge stöd i avdelningens arbete med att identifiera och analysera orsaker till avvikelser. Kvalitetsrådets uppgift är att bedriva ett systematiskt och fortlöpande utvecklingsarbete. Då kvalitetsråden varit aktiva i förvaltningens verksamhet under en kort period väntas effekter av arbetet komma att bli synliga framöver.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har inlett ett pilotprojekt om en ny kvalitetsuppföljningsmodell som utgår från kvalitetsdialoger. Kvalitetsuppföljningsmodellen syftar till att skapa en gemensam ram för kvalitetsuppföljning för förvaltningen, med bättre förutsättningar för verksamhetsutveckling och kollegialt lärande. Genom kvalitetsdialoger avser kvalitetsuppföljningsmodellen bidra till ett ökat lärande med ett större patient- och brukarfokus och höjd kvalitet på vården och omsorgen. Kvalitetsdialogen vilar på tre ben, en självskattning som medarbetarna har gjort, handlingsplaner och framgångsfaktor för respektive sektion samt avvikelshantering och kvalitetsråd. Modellen tar inspiration från är en kvalitetsuppföljningsmodell som förskoleförvaltningen har haft under flera år. Förskoleförvaltningen har börjat se effekter av arbetet först nu, därför förväntas effekten av arbetet på hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen inte bli synlig inför stadsrevisionens uppföljning nästa år. Pilotprojektet beräknas vara genomfört januari 2020. Efter utvärdering kommer en implementering av modellen att ske i avdelning för särskilt boende och avdelning för ordinärt boende under 2020. På sikt ska även modellen implementeras i avdelning för myndighet och avdelningen för hälsa och förebyggande.

Redovisa vilka effekter åtgärderna förväntas få på verksamheten

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens sammanställning och analys av avvikelser sprids inom organisationen vilket ökar förståelse för avvikelserapporteringens betydelse för verksamheternas kvalitetsarbete.