



Datum

2019-11-11

Vår referens

Anna Ekendahl

Utredningssekreterare

anna.ekendahl@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Revision av avvikelshantering inom hälsa-, vård- och omsorgsnämnden HVO-2019-4500

Sammanfattning

Stadsrevisionen har genomfört en fördjupad granskning av hälsa-, vård- och omsorgsnämndens och funktionsstödsnämndens avvikelshantering. Syftet med granskningen har varit att bedöma om avvikelshandlingen inom respektive nämnd är ändamålsenlig. Den sammanvägda bedömningen är att avvikelshandlingen i hälsa-, vård- och omsorgsnämnden är ändamålsenlig. Granskningen identifierar ett antal förbättringsområden vilket främst gäller rapportering och utredning av avvikelser. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden har ombetts att lämna ett yttrande gällande dessa förbättringsområden utifrån ett antal rekommendationer.

Förslag till beslut

1. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande om avvikelshantering.

Beslutsunderlag

- Fördjupad granskning av avvikelshantering
- Missiv
- Förvaltningens förslag till yttrande
- Tjänsteskrivelse HVON 2019-11-29 Granskning avvikelshantering

Beslutsplanering

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2019-11-19

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2019-11-29

Beslutet skickas till

Revisorskollegiet

Ärendet

Stadsrevisionen har genomfört en fördjupad granskning av hälsa-, vård- och omsorgsnämndens och funktionsstödsnämndens avvikelshantering. Syftet med granskningen har varit att bedöma om avvikelshandlingen inom respektive nämnd är ändamålsenlig. Med ändamålsenlig menas enligt granskningen att:

- det finns dokumenterade rutiner för avvikelshantering
- det säkerställs att rutinerna är kända hos medarbetare
- avvikelser hanteras i enlighet med gällande bestämmelser

- inkomna avvikelser sammanställs och analyseras för att möjliggöra att förbättrande åtgärder kan vidtas.

Granskningen har genomförts under perioden mars till juni 2019. Granskningen har bestått av intervjuer med medarbetare och granskning av dokumentation, bland annat tio utredningar enligt lex Sarah som inte anmälts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) från respektive förvaltning.

Avvikelse

En avvikelse är en händelse, eller risk för händelse, som avviker från god kvalitet utifrån verksamhetens bestämmelser. Händelser som medfört en negativ konsekvens för brukaren ska utredas för att belysa händelseförlopp och orsaker. Utredningen syftar till att säkerställa att händelsen inte inträffar igen, men kan även synliggöra andra brister i verksamheten. Anställda inom vård och omsorg har en skyldighet att rapportera en händelse, eller risk för händelse, till utredningsansvariga. Det kallas för lex Sarah inom socialtjänstlagen och lex Maria inom patientsäkerhetslagen. Verksamhetsansvariga har en skyldighet att anmäla händelser som bedömts som allvarliga till IVO.

Granskning

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden rekommenderas att säkerställa att det finns tydliga rutiner som rör samtliga delar av avvikelshantering. Enligt granskningen har nämnden rutiner för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål och lex Sarah. Det finns även rutiner för lex Maria men dessa anser granskningen behöver förtydligas.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden rekommenderas att säkerställa att medarbetare årligen får information om sin rapporteringsskyldighet. Enligt granskningen säkerställer inte nämnden fullt ut att rutinerna är kända av medarbetare och merparten av medarbetare har inte kännedom om rutinerna.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden rekommenderas att säkerställa att alla typer av avvikelser, inklusive synpunkter och klagomål, rapporteras och utreds samt att säkerställa att utredning och uppföljning av avvikelser sker inom rimlig tid och med god kvalitet. Enligt granskningen hanteras inte avvikelser i enlighet med gällande bestämmelser. Samtliga avvikelser rapporteras inte vilket kan bero på hög arbetsbelastning och att medarbetare inte fullt ut förstår syftet med rapporteringen. Utredningar kan dröja på grund av hög arbetsbelastning hos sektionschefer vilket resulterar i att avvikelsen blir svårutredd på grund av att det har gått lång tid sedan avvikelsen inträffade. Återkopplingen anser granskningen inte vara tillräckligt god, vilket påverkar medarbetares motivation och förståelse av syftet med rapporteringen av avvikelser.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden rekommenderas att säkerställa att resultat av sammanställning och analys av avvikelser sprids inom förvaltningen. Enligt granskningen sammanställs och analyseras avvikelser av nämnden så att förbättrande åtgärder kan vidtas. Däremot sprids inte resultatet och bidrar inte heller till ett gemensamt lärande mellan enheter och avdelningar. Kvalitetsråd har precis startats upp inom avdelningen för myndighet samt avdelningen för ordinärt boende. Inom avdelningen för särskilt boende har kvalitetsråd funnits sedan ett år tillbaka. Kvalitetsråden skiljer sig åt mellan avdelningarna gällande hur ofta och på vilken nivå de genomförs samt vilka funktioner som deltar i kvalitetsråden. Syftet med kvalitetsråden är identifiera brister i verksamhetens kvalitet för att möjliggöra att förbättrande åtgärder kan vidtas, och att följa upp så att åtgärderna ger önskad effekt.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen instämmer med granskningens slutsats och bedömning varpå förvaltningen avser vidta åtgärder för att säkra en god avvikelshantering. Förslaget till yttrandet har tagits fram tillsammans med en socialt ansvarig samordnare (SAS) och en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Utgångspunkten i arbetet har varit revisorskollegiets rekommendationer och de brister som granskningen påtalat. Yttrandet skrivs i revisorskollegiets utskickade mall.

Ansvariga

Tilde Tibblin Planeringssekreterare

Gisela Gréen Förvaltningsdirektör