



Uppföljande yttrande till revisorskollegiet

Yttrandet ska ge svar på vilka åtgärder hälsa-, vård- och omsorgsnämnden och funktionsstödsnämnden har vidtagit under 2019–2020 och redogöra för vilken effekt dessa haft i verksamheten. Yttrandet ska vara revisorskollegiet tillhanda senast 2020-10-01.

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 granskningens bedömning av hälsa-, vård- och omsorgsnämndens avvikelshantering som i huvudsak ändamålsenlig. Granskningen identifierade vissa förbättringsområden. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden instämde med granskningens slutsats och bedömning varpå nämnden vidtog åtgärder för att säkra en god avvikelshantering. Nämnden har genomfört majoriteten av de planerade åtgärderna. Den rådande situationen med covid-19 har påverkat nämndens arbete och vissa åtgärder gällande avvikelshantering har därför inte genomförts till förmån för mer prioriterade åtgärder. Arbetet med avvikelshantering och de åtgärder som kvarstår planeras att återupptas när pandemin är över.

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 genomförts

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden har tillsammans med funktionsstödsnämnden följt upp och reviderat rutiner för avvikelser och anmälan enligt lex Maria. Revideringen av rutinen gällande avvikelser har genomförts i samverkan mellan socialt ansvariga samordnare och medicinskt ansvariga på respektive förvaltning. Revideringen av rutinen för anmälan enligt lex Maria har genomförts av medicinskt ansvariga i förvaltningarna. Revideringen har resulterat i ett förtydligande gällande vem som är ansvarig för rutinerna. Rutinerna är publicerade på den interna och externa webbplatsen.

Ett arbete pågår med att ta fram strukturer för hur rutiner ska tas fram och följas upp när de är gemensamma för socialförvaltningarna. Ett förslag på gemensam mall för rutiner är framtagen, mallen ligger i linje med Malmö stads framtagna mall för styrande och stödjande dokument. Enligt

förslag ska socialförvaltningarnas nätverk för strategiska avdelningschefer diskutera förslaget om gemensam mall och process vid framtagande av förvaltningsgemensamma rutiner.

Redovisa vilka effekter åtgärderna har haft på verksamheten

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

Beskriv eventuella ytterligare åtgärder som planeras

Förvaltningen har tagit fram korta repetitionsfilmer för att stärka medarbetares kompetens, som kan ses genom mobilen. Utbildningarna finns i dagsläget på svenska, engelska och arabiska. Under hösten kommer förvaltningen att se över möjligheten att skapa en film om förvaltningens 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 genomförts

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har sett över sin introduktion för medarbetare. Den checklista som sektionscheferna rekommenderas att använda vid introduktionen av ny medarbetare har justerats och genomgång av rapporteringsskyldighet har förtydligats.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden kommer att på sikt se över strukturen i förvaltningen för att säkerställa att information om rapporteringsskyldighet samt rutiner kopplade till detta ingår i årshjulet för berörda avdelningar. Arbetet planerades vara genomfört till åiterrapportering men har

fått prioriteras bort till förmån för en stor rekryteringskampanj. Rekryteringskampanjen tillsammans med introduktion till de nya medarbetarna ansågs nödvändig för att klara en stor sjukfrånvaro under pandemin av covid-19.

Redovisa vilka effekter åtgärderna har haft på verksamheten

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens nya medarbetare har kännedom om innehållet i rutinerna som rör samtliga delar av avvikelshantering.

Beskriv eventuella ytterligare åtgärder som planeras

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens medarbetare ska årligen få information om sin rapporteringsskyldighet gällande avvikelser.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden anordnar kontinuerligt fortbildning för att öka kompetensen hos förvaltningens medarbetare med målsättning att brukare och patienter ska få en god vård och omsorg. Om det genom avvikelser identifieras brister inom ett visst område kan kompetensutvecklande insatser anordnas utifrån behov.

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 genomförts

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har tillsammans med funktionsstödsförvaltningen och arbetsmarknads- och socialförvaltningen kartlagt processen för synpunkter och klagomål samt avvikelser. Kartläggningen visade att processen såg olika ut i berörda förvaltningar och det togs fram ett förslag på en enhetlig process för synpunkter och klagomål, samt avvikelshantering. Gemensamt pågår även en upphandling av ett nytt IT-system för rapportering av avvikelser, synpunkter, klagomål och fall. Den kartlagda processen ligger till grund för kravspecifikationen vid upphandlingen. En viktig del av målet med det nya systemet är att förenkla och förtydliga hanteringen av avvikelser men även att skapa en gemensam hantering av avvikelser för samtliga socialförvaltningar. Arbetet beräknas fortsätta under resten av året samt våren 2021.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har ett pågående utvecklingsarbete som berör chefers förutsättningar, som har för avsikt att skapa en bättre arbetsmiljö för chefer. Ett utvecklingsområde som ingår i arbetet är introduktion för nya chefer. Under rådande pandemi av covid-19 har arbetet pausats, men har åter startats upp. Den utvecklingsplan som förväntades vara färdigställd i januari 2020 är inte beslutad än, men planeras beslutas under tidig höst 2020. Samtidigt planerar nämnden att under hösten starta upp en arbetsgrupp som ska utveckla och förstärka nuvarande chefsintroduktion.

Redovisa vilka effekter åtgärderna har haft på verksamheten

På grund av att de planerade åtgärderna prioriterades bort till följd av covid-19, har inga effekter på verksamheten kunnat registreras. I framtiden förväntas hälsa-, vård- och omsorgsnämndens chefer ha bättre förutsättning för att utreda samtliga avvikelser inom rimlig tid och med god kvalitet både utifrån bättre tekniska lösningar som arbetar stödjande samt det arbete som berör chefers arbetsmiljö.

Den pågående upphandlingen av ett IT-verktyg som bland annat ska förenkla inrapportering av avvikelser förväntades inte vara färdig till återrapporteringen och effekter kommer att kunna följas upp på sikt.

Beskriv eventuella ytterligare åtgärder som planeras

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

Under hösten 2020 planeras utvecklingsplanen för chefers förutsättningar vara beslutad, där introduktionen för nya chefer ingår som ett av flera utvecklingsområden. Därefter påbörjas insatser på både kort och lång sikt. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden planerar att arbeta med chefsintroduktionen kommande höst för att våren 2021 ha ett nytt koncept.

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 genomförts

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 och genomförs tvärprofessionellt för att genomlysna händelser utifrån flera perspektiv. Kvalitetsråden har varit aktiva i förvaltningens verksamhet under en kort period, därför förväntas effekter av arbetet komma att bli synliga på längre sikt.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har genomfört 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. Pilotprojektet genomfördes under hösten 2019 och utvärderingen visade att modellen skulle kunna ge goda effekter på förvaltningens arbete. Implementering av modellen planeras under hösten 2020 i förvaltningens två största avdelningar: särskilt boende och ordinärt boende.

Redovisa vilka effekter åtgärderna har haft på verksamheten

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens sammanställning och analys av avvikelser har ökad spridning inom organisationen vilket på sikt ökar förståelsen för avvikelserapporteringens betydelse för verksamheternas kvalitetsarbete.

Beskriv eventuella ytterligare åtgärder som planeras

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen planerar att genomföra ett pilotprojekt av kvalitetsuppföljningsmodellen i de två resterade verksamhetsavdelningarna. Därefter planeras en implementering att ske även i dessa avdelningar.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen planerar att avrapportera statistik gällande fall, avvikelser samt synpunkter och klagomål till hälsa-, vård- och omsorgsnämnden två gånger per år.

Avrapporteringen kommer även att innehålla information om internutredningar enligt hälso- och sjukvårdslagen och utredningar enligt lex Sarah och lex Maria på en förvaltningsövergripande nivå med fokus på åtgärder.