



Datum

2020-09-08

Vår referens

Anna Ekendahl

Utredningssekreterare

anna.ekendahl@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

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

#### **Sammanfattning**

Stadsrevisionen genomförde under 2019 en fördjupad granskning av hälsa-, vård- och omsorgsnämndens och funktionsstödsnämndens avvikelshantering. Syftet med granskningen var att bedöma om avvikelshantering inom respektive nämnd var ändamålsenlig. Den sammanvägda bedömningen var att avvikelshantering i hälsa-, vård- och omsorgsnämnden var ändamålsenlig. Granskningen identifierade ett antal förbättringsområden vilket främst berörde rapportering och utredning av avvikelser. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden ombads att lämna ett yttrande gällande dessa förbättringsområden vilket skedde hösten 2019. Samtidigt ombads nämnden att ett år senare lämna ett yttrande i form av en uppföljning av de åtgärder som rapporterades i det första yttrandet.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen instämde med granskningens slutsats och bedömning varpå förvaltningen vidtog åtgärder för att säkra en god avvikelshantering. Förvaltningen har genomfört majoriteten av de planerade åtgärderna. Den rådande situationen med covid-19 har påverkat förvaltningens arbete och vissa åtgärder gällande avvikelshantering har inte genomförts till förmån för mer prioriterade åtgärder. Arbetet med avvikelshantering och de åtgärder som kvarstår planeras att återupptas när pandemin är över. Förslaget till förvaltningens yttrande finns i revisorskollegiets mall.

#### **Förslag till beslut**

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

#### **Beslutsunderlag**

- Fördjupad granskning av avvikelshantering
- Förvaltningens förslag till uppföljande yttrande
- Tjänsteskrivelse HVON 2020-09-23 Uppföljning granskning avvikelshantering

#### **Beslutsplanering**

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

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

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2019-12-10

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2019-12-17

Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens arbetsutskott 2020-09-15

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden 2020-09-23

**Beslutet skickas till**

Revisorskollegiet

**Ärendet**

Stadsrevisionen genomförde 2019 en fördjupad granskning av hälsa-, vård- och omsorgsnämndens och funktionsstödsnämndens avvikelshantering. Syftet med granskningen var att bedöma om avvikelshantering inom respektive nämnd var 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 rekommenderades att säkerställa att det finns tydliga rutiner som rör samtliga delar av avvikelshantering. Enligt granskningen hade nämnden rutiner för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål och lex Sarah. Det fanns även rutiner för lex Maria men dessa behövdes förtydligas enligt granskningen. Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden rekommenderades att säkerställa att medarbetare årligen får information om sin rapporteringsskyldighet. Enligt granskningen säkerställde nämnden inte fullt ut att rutinerna var kända av medarbetare och merparten av de intervjuade medarbetare hade inte kännedom om rutinerna. Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har sedan granskningen uppdaterat rutinen för lex Maria och förtydligat de delar som ansågs som otydliga enligt granskningen. Förvaltningen kommer på sikt att säkerställa att nämndens medarbetare får information årligen om sin rapporteringsskyldighet. Arbetet har i dagsläget fått prioriteras bort till förmån för en stor rekryteringssatsning utifrån pandemin av covid-19.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden rekommenderades 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

hanterades inte avvikelser i enlighet med gällande bestämmelser. Samtliga avvikelser rapporterades inte vilket granskningen misstänkte kunde bero på hög arbetsbelastning och att medarbetare inte fullt ut förstod syftet med rapporteringen. Granskningen visade att utredningar kunde dröja på grund av hög arbetsbelastning hos sektionschefer, vilket resulterade i att avvikelsen blev svårutredd på grund av att det hade gått lång tid sedan avvikelsen inträffade. Vidare ansåg granskningen att återkopplingen inte var tillräckligt god, vilket påverkade medarbetares motivation och förståelse av syftet med rapporteringen av avvikelser. Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har ett pågående utvecklingsarbete som handlar om chefers förutsättningar, som har för avsikt att skapa en bättre arbetsmiljö för sektionschefer. Under rådande pandemi av covid-19 har arbetet pausats men förväntas kunna starta igen under hösten 2020. Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen och funktionsstödsförvaltningen har även en pågående upphandling ett nytt IT-system för rapportering av avvikelser, synpunkter och klagomål. Inför upphandlingen kartlades processen för avvikelshantering, där det framkom att en digital återkoppling till medarbetaren som rapporterat avvikelsen inte var möjlig i nuvarande system. I upphandling av ett nytt system kommer möjligheten till en digital återkoppling att tas hänsyn till, vilket på sikt bör öka förståelsen för syftet med avvikelshantering hos medarbetare.

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden rekommenderades att säkerställa att resultat av sammanställning och analys av avvikelser sprids inom förvaltningen. Enligt granskningen sammanställdes och analyserades avvikelser av nämnden så att förbättrande åtgärder kunde vidtas. Däremot ansåg granskningen att resultatet inte spreds och därför inte bidrog till ett gemensamt lärande mellan enheter och avdelningar. Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen har påbörjat ett långsiktigt arbete med kvalitetsråd. Syftet med kvalitetsråden är att identifiera brister i verksamhetens kvalitet för att möjliggöra att förbättrande åtgärder kan vidtas, och att följa upp så att åtgärderna ger önskad effekt. Sedan cirka ett år tillbaka har förvaltningen även påbörjat ett arbete med att implementera en ny kvalitetsuppföljningsmodell. Modellen för kvalitetsuppföljning syftar till att ge bättre förutsättningar för verksamhetsutveckling och kollegialt lärande. Implementering startar under hösten 2020 i avdelningen för särskilt boende och ordinärt boende, men kommer på sikt att implementeras i samtliga avdelningar.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen instämde med granskningens slutsats och bedömning varpå förvaltningen vidtog åtgärder för att säkra en god avvikelshantering. Förslaget till förvaltningens uppföljande yttrande finns i revisorskollegiets mall.

**Ansvariga**

Gisela Öst, förvaltningsdirektör