

Regionstyrelsen

Svar på revisionsrapport – Granskning av avvikelshantering Region Kronoberg

Ordförandes förslag till beslut

Föreslås att regionstyrelsen beslutar

att godkänna svar på revisionsrapport *Granskning av avvikelshantering Region Kronoberg* samt

att överlämna svaret till regionfullmäktige

Sammanfattning

På uppdrag av Region Kronobergs förtroendevalda revisorer har revision genomförts av EY (Ernst and Young) gällande avvikelshanteringen, där den övergripande frågeställningen har varit huruvida Region Kronoberg har en ändamålsenlig hantering av avvikelser. Granskningen berör Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden.

Eftersom avvikelshantering är regionstyrelsens ansvarsområde svarar regionstyrelsen på revisionsrapporten. Regionstyrelsens svar har beretts i samverkan med företrädare för hälso- och sjukvårdsavdelningens ledning.

Revisionens sammantagna bedömning är att Region Kronoberg har goda förutsättningar för en ändamålsenlig hantering av avvikelser. Bedömningen grundar sig på en ändamålsenlig styrning på övergripande nivå där patientsäkerhetsarbetet är ett tydligt och högt prioriterat område. Utöver detta finns det väl etablerade rutiner och system för hantering av avvikelser samt en god förståelse hos ledning och medarbetare för dess betydelse för patientsäkerhetsarbetet.

För att uppnå avvikelshanteringens fulla potentiella noterar revisionen ett antal förbättringsområden som bör åtgärdas för att möjliggöra ett systematiskt utvecklingsarbete.

Regionstyrelsen välkomnar granskningen och anser överlag att det är en bra och tydlig rapport. Regionstyrelsen noterar att granskningen begränsats till tre centrum inom hälso- och sjukvårdsnämnden och hade gärna önskat att den hade berört hela Region Kronoberg.

Regionstyrelsens svar på rapportens rekommendationer är följande:

- Kunskap om avvikelshanteringsprocessen samt kunskap om funktionaliteter i avvikelshanteringssystemet ska säkerställas genom planerade utbildningsinsatser för rapportörer, samordnare samt bearbetare.
- Uppföljning och analys av rapporterade och bearbetade ärenden ska redovisas och följas upp i internkontrollplanen, delårs- och årsrapporter samt i patientsäkerhetsberättelsen
- Revidering ska genomföras av befintlig rutin till riktlinje med komplettering av rutin för handläggning i vilken återkoppling och uppföljning definieras i tid, faktainsamling, orsaksanalys, åtgärd samt utvärdering.
- Kartläggning av forum ska genomföras i syfte att skapa och utveckla mötesarenor för erfarenhetsutbyte och lärande mellan enheter, centrum och processer.
- För säkerställande av återkoppling till medarbetare föreslås analys och uppföljning av resultat från tidigare och kommande patientsäkerhetskulturenkäter tillsammans med underlag från avvikelshanteringssystemet.

Namn på revisionsrapport

Granskning av avvikelshantering Region Kronoberg

Granskningen har identifierat följande förbättringsområden;

1) Revisorerna saknar en tydligare redovisning av analyser och uppföljning av avvikelsetarbetet i syfte att stärka styrning och uppföljning av patientsäkerhetskulturen samt tydliggöra den politiska ståndpunkten för såväl medborgare som verksamhet. I HSN verksamhetsplan för 2016 framgår det att man vill stärka patientsäkerhetskulturen genom bl.a. orsaksanalyser av avvikelser samt uppföljning av förslag till förbättringar.

Regionstyrelsen instämmer i revisionens förslag att implementera uppföljning och analys av bakomliggande orsaker och åtgärder till rapporterade avvikelser.

Sammanfattning av uppföljning och analys bör redovisas i delårs- och årsrapport på verksamhetsnivå. Vårdrelaterade avvikelser ska analyseras på respektive centrum och dokumenteras i den årliga patientsäkerhetsberättelsen.

Uppföljning av avvikelshantering ska ingå som kontrollmoment i interkontrollplan för regionstyrelsen och för hälso- och sjukvårdsnämnden.

2) Revisorerna rekommenderar att en övergripande analys genomförs för att utvärdera och åtgärda orsaker till under- och överrapportering av avvikelser.

Regionstyrelsen instämmer i revisionens rekommendation.

Regionstyrelsen anser att resultat från tidigare och kommande patientsäkerhetskulturenkäter bör analyseras tillsammans med underlag från avvikelshanteringssystemet.

Övergripande analys genomförs i syfte att identifiera bakomliggande orsaker till eventuell under- och överrapportering. Resultaten återkopplas och kommuniceras med ansvariga.

Implementering av ledningssystem med identifierade, dokumenterade och kommunicerade processer ökar medarbetarnas medvetenhet om när händelser avviker från planerat flöde.

3) Revisorerna rekommenderar att tillräckliga utbildningsinsatser ordnas för att säkerställa medarbetares kunskap om avvikelshantering, såväl för rapporterings- som bearbetarfunktionen.

Regionstyrelsen instämmer i revisionens förslag att kunskap om avvikelshanteringsprocessen samt kunskap om funktionaliteter i avvikelshanteringssystemet bör säkerställas genom planerade utbildningsinsatser.

Föreslås att utbildningsplan tas fram för rapportörer, samordnare samt bearbetare med regelbundet återkommande utbildning och handledning.

Föreslås att information om avvikelshanteringsprocessen ingår i regionens introduktionsprogram för medarbetare och chefer.

Föreslås att avvikelshantering är en del av regionens program för systematiskt verksamhetsutveckling.

Uppföljning av ovanstående via årsrapport och patientsäkerhetsberättelse.

4) Revisorerna rekommenderar att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer likartade former för systematisk uppföljning och analys av vårdrelaterade avvikelser på olika nivåer inom organisationen, även aggregerat på nämndnivå. Förslagsvis kan det också införas ett avsnitt kopplat till avvikelser i Region Kronobergs delårs- och årsrapport

Regionstyrelsen välkomnar revisionens förslag på systematisk uppföljning och analys av vårdrelaterade avvikelser på olika nivåer inom organisationen.

Pågående arbete i samverkan med Region Kronobergs patientsäkerhetsnätverk med framtagande av rapporter kopplade till SKLs fokusområden inom patientsäkerhetsarbetet. En första redovisning har gjorts i Hälso- och sjukvårdsavdelningens ledningsgrupp den 28 mars 2017. Ledningsgruppen gav stöd till fortsatt arbete för utveckling av systematisk uppföljning och analys.

I övrigt hänvisas till svar under punkt 1.

5) Revisorerna rekommenderar att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden systematiskt följer upp öppna ärenden och vidtar åtgärder för att avsluta ärenden.

Regionstyrelsen instämmer delvis i revisionens rekommendation att följa upp öppna ärenden systematiskt då avslutande av ärende saknar egenvärde i sig utan det är en adekvat handläggning som bör eftersträvas.

Regionstyrelsen föreslår att rutin för handläggning upprättas i vilken rekommenderad process beskrivs och där även handläggningstid kan definieras.

Regionstyrelsen ska säkerställa att verksamheterna har följsamhet till rutin och kan redovisa orsak till icke avslutade ärenden. Föreslås som kontrollmoment i internkontrollplanen.

6) Revisorerna rekommenderar att ärenden inte kan avslutas/slutföras utan att lämpliga åtgärder vidtagits.

Regionstyrelsen instämmer delvis i revisionens rekommendation att ärenden inte ska kunna avslutas utan åtgärd då vissa rapporterade avvikelser inte behöver åtgärder. Exempelvis då åtgärd redan utförts eller liknande avvikelser redan medfört pågående förbättringsarbete.

I övrigt hänvisas till svar under punkt 5.

7) Revisorerna rekommenderar att rapportörer erhåller tillfredställande återkoppling av åtgärder i ärendet.

a) Säkerställ rutiner som innebär att kontinuerliga genomgångar sker på arbetsplatsträffar av väsentliga och återkommande avvikelseärenden.

Regionstyrelsen instämmer i revisions rekommendation att säkerställa att rapportören erhåller en tillfredställande återkoppling av åtgärder i rapporterat ärende.

Regionstyrelsen föreslår revidering befintlig rutin till riktlinje med komplettering av rutin för handläggning i vilken återkoppling och uppföljning definieras i tid, faktainsamling, orsaksanalys, åtgärd samt utvärdering.

Föreslås uppföljning via patientsäkerhetsenkäten som innehåller detta frågeområde (dimension).

b) Vidare bör forum och former etableras för att sprida viktiga lärdomar och erfarenheter från avvikelshantering mellan enheter, centrum och processer

Genomförda åtgärder

Inom området uppföljning och analys pågår arbete med framtagande av rapporter om vårdrelaterade avvikelser i samverkan med Region Kronobergs patientsäkerhetsnätverk.

En första redovisning har gjorts i Hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp den 28 mars 2017. Hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp gav stöd till fortsatt arbete för utveckling av systematisk uppföljning och analys.

Tidsplan

Regionstyrelsens och hälso- och sjukvårdsnämndens planering av åtgärder som redovisas i svaret på revisionsrapporten planeras genomföras senast 2018-02-01.

Processledare för avvikelshantering ansvarar för att handlingsplan upprättas samt för att uppföljning av åtgärder genomförs.

Regionstyrelsen välkomnar revisionens rekommendation till lärande och erfarenhetsutbyte inom regionen.

Föreslås:

- kartläggning av etablerade forum och arenor för Region Kronobergs systematiska utvecklingsarbete där avvikelshantering i nuläget ingår.
- kartläggning av etablerade forum och arenor för Region Kronobergs systematiska utvecklingsarbete där avvikelshantering i nuläget **inte** ingår.

Föreslås att dessa forum och mötesarenor utvecklas för att sprida viktiga lärdomar och erfarenheter från avvikelshantering mellan enheter, centrum och processer.

Kartläggningen enligt ovan kan påvisa behov av ytterligare forum för erfarenhetsutbyte och lärande.

Anna Fransson
Regionstyrelsens ordförande

Martin Myrskog
Regiondirektör

Bilagor: Granskning av avvikelshantering Region Kronoberg