

Svar på revisionsrapport – Granskning av Region Kronobergs remisshantering

Ordförandens förslag till beslut

Regionstyrelsen godkänner svar på revisionsrapport Granskning av Region Kronobergs remisshantering samt överlämnar svaret till regionfullmäktige.

Sammanfattning

Regionfullmäktiges förtroendevalda revisorer har överlämnat rapporten Granskning av Region Kronobergs remisshantering till regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden.

Region Kronobergs revisorer har genomfört en granskning av Region Kronobergs remisshantering inom hälso- och sjukvården. Syftet var att undersöka och bedöma huruvida regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden i Region Kronoberg säkerställer en ändamålsenlig remisshantering med en tillräcklig intern kontroll. Revisionen bedömer att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden ”inte helt säkerställt en ändamålsenlig remisshantering” samt att den interna kontrollen inte anses tillräcklig.

Efter årsskiftet 2022/2023 ligger ansvaret för vårdval primärvård på nämnden för folkhälsa och vårdval. Eftersom revisionen genomfördes under den period då ansvaret låg på regionstyrelsen är revisionsrapporten är ställd till regionstyrelsen. Det blir således även regionstyrelsen som besvarar revisionsrapporten tillsammans med hälso- och sjukvårdsnämnden.

Region Kronoberg konstaterar att en stor del av arbetet med remisshantering idag fungerar bra, men att revisionen pekar på några delar som kan behöva utvecklas ytterligare.

Svar på revisionsrapporten hanterades av hälso- och sjukvårdsnämnden den 30 augusti (§ 95/2023).

Rekommendationer och svar

Revisionens rekommendationer återfinns i sin helhet i revisionsrapporten, och kommer besvaras i enlighet med upplägget i revisionsrapporten. Därutöver lämnar Region Kronoberg en övergripande kommentar på revisionsrapporten i sin helhet.

Övergripande kommentarer

Inledningsvis kan Region Kronoberg konstatera att en stor del av arbetet med remisshantering idag fungerar bra i Region Kronoberg, vilket revisionens stickprov också visar. Region Kronoberg har en riktlinje för vårdbegäran och konsultremiss som styr arbetet med remisshantering i Region Kronoberg, och på verksamhetsnivå ska verksamhetsspecifika rutiner upprättas för verksamheternas

arbete med remisshantering. Samtidigt pekar revisionen på några delar som behöver justeras och utvecklas.

Arbetet med remisshantering ingår i regionens övergripande styr- och samverkansmodell för de olika systemen där Cosmic återfinns inom objektfamiljen Vårdinformationsstöd. Samtliga riktlinjer och rutiner ska dokumenteras i systemet Platina. Riktlinjen för vårdbegäran och konsultremiss har tidigare fastställts av objektägare och objektledare, men kommer fortsättningsvis fastställas av hälso- och sjukvårdsdirektör efter slutgranskning av objektägare för att klargöra hälso- och sjukvårdsdirektörens övergripande ansvar för arbetet i objektet.

Revisionen lyfter i rapporten avsaknaden av politisk styrning av remisshanteringen i Region Kronoberg. Utifrån nämndernas reglementen är hälso- och sjukvårdsnämnden vårdgivare för stora delar av den hälso- och sjukvård som bedrivs i regionen, och nämnden för folkhälsa och vårdval ansvarig för vårdvalsfrågor. Politiken styr arbetet med remisshanteringen genom verksamhetsplan, budget och patientsäkerhetsarbetet i allmänhet. Mot bakgrund av Region Kronobergs rutiner för dokumentstyrning fastställs den regionövergripande riktlinjen för remisshantering av ansvarig direktör. Verksamhetschefernas ansvar styrs sedan både av lagstiftning (SOSFS 2004:11) och den regionövergripande riktlinjen.

Region Kronoberg kan konstatera att revisionsrapporten inte innehåller information om övrigt förbättringsarbete som pågår inom hälso- och sjukvårdens område och som har bäring på remisshanteringen. Mot bakgrund av ett flertal olika vägar in till vården via remisser eller direktkontakt, samt att arbetssätten ibland kan skilja sig åt, pågår nu arbete med ett införande av en central kontaktingång. Genom en central kontaktingång möjliggörs en likvärdig bedömning av samtliga invånares behov. Det finns en förhoppning om att den centrala kontaktingången kan förtydliga flödena inom hälso- och sjukvården och i förlängningen även remisshanteringen. Vidare pågår ett arbete med att införa digital remissbekräftelse vilket kommer vara gynnsamt både för den enskilda patientens möjlighet att hålla sig informerad om sitt ärende likväl som att det för verksamheterna skapar tydlighet i arbetsprocesserna.

Avslutningsvis kan Region Kronoberg konstatera att revisionen bitvis benämner den regionövergripande riktlinjen som ”riktlinje”, bitvis som ”rutin”. Det finns en risk att läsaren tror att det är olika dokument som åsyftas.

Rekommendation 1

Revisionen rekommenderar att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att en gemensam rutin för remisshantering fastställs som fullt ut bygger på Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2004:11).

Regionstyrelsens svar

Region Kronoberg har en övergripande riktlinje för remisshantering inom Region Kronoberg som heter Riktlinje för vårdbegäran och konsultremiss. Riktlinjen ska sätta ramarna för arbetet med remisshantering i Region Kronoberg. Varje

verksamhet ska sedan upprätta lokala rutiner för remisshanteringen inom den egna verksamheten med utgångspunkt i den övergripande riktlinjen och i SOSFS 2004:11.

Region Kronoberg har nu förtydligat den regionövergripande riktlinjen i syfte att säkerställa att Region Kronoberg efterlever samtliga krav i SOSFS 2004:11. Det framgår nu tydligare i riktlinjen att både de offentliga och privata verksamheterna ska, med utgångspunkt i den övergripande riktlinjen, utforma lokala rutiner.

Tidigare framgick inte i riktlinjen verksamhetschefens särskilda ansvar för remisshanteringen inom respektive verksamhet. Region Kronoberg har nu i den regionövergripande riktlinjen förtydligat att det är verksamhetschefens ansvar att på verksamhetsnivå säkerställa upprättandet av lokala rutiner kring remisshantering. De lokala rutinerna ska utgå från de regionövergripande riktlinjen. Vidare framgår nu att det är verksamhetschefens ansvar att säkerställa god kännedom om den regionövergripande riktlinjen för vårdbegäran och konsultremiss.

Revisionen påpekar också att den regionövergripande riktlinjen inte ger ett praktiskt stöd till de som arbetar med remissprocessens olika delar. Det framgår nu av den regionövergripande riktlinjen för remisshantering vad de lokala rutinerna ska innehålla för att leva upp till kraven i SOSFS 2004:11, vilket också innebär ett praktiskt stöd för verksamheterna i upprättandet av lokala rutiner.

Kommunikation till verksamheterna vid förändringar av riktlinjen är viktigt. Vanligtvis sker detta via mejl, chefsnyhetsbrev, intranät eller via superanvändare i Cosmic, och baseras på revideringens omfattning. Ovan genomförda förändringar kommuniceras via ordinarie kommunikationsvägar, samt via verksamhetsområdeschef till respektive verksamhetschef för att ytterligare tydliggöra vikten av upprättandet av och kännedomen om de lokala rutinerna för remisshantering.

Rekommendation 2

Revisionen rekommenderar att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att samtliga verksamheter har dokumenterade rutiner för remisshantering som överensstämmer med Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2004:11) och regionens gemensamma rutin för remisshantering samt att den är känd och tillämpas.

Regionstyrelsens svar

I enlighet med svaret på rekommendation ett ovan har den regionövergripande riktlinjen reviderats för att förtydliga kraven på de lokala rutinerna, verksamhetschefens ansvar i arbetet med remisshantering samt kännedomen av de regionövergripande riktlinjerna för remisshantering.

Revisionen påpekar vidare att de inte har kunnat säkerställa i sin granskning att Region Kronoberg följer upp efterlevnaden av riktlinjer och rutiner för remisshantering. Genom att Region Kronoberg i den regionövergripande riktlinjen för remisshantering nu har förtydligat kravet på upprättandet av

verksamhetsnära lokala rutiner för remisshantering samt vad dessa rutiner ska innehålla blir ramarna för arbetet tydligare. Det arbete som kvarstår är ett fortsatt arbete för att säkerställa kännedomen om och tillämpningen av den övergripande riktlinjen och verksamheternas egna lokala rutiner. Planerna för arbetet framgår av revisionspunkt tre nedan.

Revisionen pekar på att det inte finns någon aktiv styrning för att säkerställa att det finns likartade arbetssätt för hur remisser ska utformas och hanteras på verksamhetsnivå. Även detta har nu förtydligats i den regionövergripande riktlinjen för att klargöra de grundläggande kraven på remissernas utformning och hanteringen på verksamhetsnivå. Region Kronoberg kunde konstatera att den regionövergripande riktlinjen för remisshantering (Riktlinjen för vårdbegäran och konsultremiss) behövde förtydligas för att säkerställa att verksamheterna utarbetar lokala rutiner som lever upp till kraven i SOSFS 2004:11. Av riktlinjen framgår nu exempelvis att verksamheterna ska ha rutiner för vem eller vilka inom verksamheten som får utfärda remisser eller bedöma inkomna remisser, hur bevakning av remissvar ska skötas samt hur remissvar ska registreras och sändas.

Region Kronobergs justering av Riktlinjen för vårdbegäran och konsultremiss syftar till att på övergripande nivå fortsatt utveckla styrningen av arbetet med remisshantering på verksamhetsnivå. De av revisionen påpekade bristerna åtgärdas genom att regionen nu förtydligat vad verksamheterna ska göra, vilka rutiner de ska upprätta, verksamhetschefens ansvar för remisshanteringen samt uppföljningen av, kännedomen om och följsamheten till den övergripande riktlinjen och de lokala rutinerna. En tydlig styrning och ledning är avgörande för en stringent och ändamålsenlig remisshantering.

Riktlinjen för vårdbegäran och konsultremiss reviderades under våren/sommaren 2023. Under hösten 2023 kommer arbete pågå för att – med utgångspunkt i SOSFS 2004:11 – förankra förändringarna i den övergripande riktlinjen, ta fram lokala rutiner för remisshanteringen samt öka kännedomen om arbetet med remisshantering i verksamheterna.

Rekommendation 3

Revisionen rekommenderar att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att uppföljning av remisshanteringen stärks. Uppföljning bör lämpligen hanteras inom ramen för organisationens övriga system för styrning och intern kontroll.

Regionstyrelsens svar

Revisionen anger att det idag inte sker uppföljning av om regionens remisshantering lever upp till lagar och föreskrifter samt om medarbetarna tagit del av regiongemensamma riktlinjer och lokala rutiner. Vidare anger revisionen att intern kontroll saknas för att säkerställa att regionens remisshantering lever upp till gällande lagstiftning och föreskrifter.

För Region Kronoberg blir det viktigt att följa upp att samtliga verksamheter upprättar rutiner i enlighet med den regionövergripande riktlinjen. De lokala rutinerna ska vara ändamålsenliga för verksamheten, kända hos medarbetarna och

leva upp gällande lagstiftning. Som ett led i det arbetet kommer Region Kronoberg under år 2024 genom internkontrollen i nämnden för folkhälsa och vårdval respektive hälso- och sjukvårdsnämnden följa upp huruvida samtliga verksamheter har upprättat lokala rutiner i enlighet med den regionövergripande riktlinjen.

Region Kronoberg planerar vidare att följa upp andelen ej vidimerade remisser inom utsatt tid samt ledtiderna för bedömning av remisser. Den här uppföljningen syftar till att bidra i det fortsatta utvecklingsarbetet med remisshanteringen inom Region Kronoberg. Region Kronoberg kommer också undersöka möjligheterna till att på sikt följa upp borttappade remisser inom ramen för ordinarie avvikelshanteringssystem.

Vidare sker löpande uppföljning av remisshanteringen i allmänhet av respektive verksamhetsområdeschef och verksamhetschef, vilket även fortsättningsvis kommer ske.

Därutöver kommer det göras en översyn av hur kommunikationen ska ske av förändringar i den regionövergripande riktlinjen som styr remisshanteringen i regionen. Idag styrs kommunikationen av en kommunikationsrutin för Cosmic, och regionen ser att det finns utrymme att ytterligare utveckla denna rutin. Det kan exempelvis finnas anledning att fundera på om större förändringar ska kommuniceras i chefslinjen för ytterligare tydliggöra vikten av att remisshanteringen sköts i enlighet med interna riktlinjer och lagstiftning. Denna översyn kommer att genomföras under 2023-2024. Vidare kommer Region Kronoberg i detta arbete undersöka hur verksamheternas feedback bättre kan kommuniceras till objektägare för Cosmic, i syfte att kontinuerligt arbeta med utveckling av system och rutiner.

Vidare kommer Region Kronoberg göra en översyn av mallen för remisser i Cosmic med utgångspunkt i de kvalitetsskillnader som den specialiserade vården upplever när primärvården skickar remisser. Samtliga remisser ska ha en hög kvalitet och för att underlätta det arbetet krävs det att remissmallen är väl utformad och ställer rimliga krav utifrån den specialiserade vårdens behov och primärvårdens administrativa börda. Region Kronoberg kommer också göra en översyn av om regionen i större utsträckning kan använda Cosmics funktion för att vidarebefordra remisser som hamnat fel, i syfte att snabba på remissförloppen för patienten. Regionen kommer också undersöka om det är möjligt att omvandla en vårdbegäran till en konsultremiss, på samma sätt som en konsultremiss kan omvandlas till en vårdbegäran. Det skulle kunna förtydliga statistiken kring avvisade remisser.

Revisionen menar att det saknas en intern kontroll för att säkerställa avvikelshanteringen när remissrutinen inte fungerar på avsett sätt. Region Kronoberg använder Synergi för avvikelshantering vilket ligger i linje med övrig avvikelshantering i regionen. Utöver det åligger det verksamhetschefen att säkerställa att det finns fungerande rutiner för remisshantering på verksamhetsnivå, likväl som för annat arbete i verksamheten. Vidare är det viktigt

att den övergripande riktlinjen tydligt sätter ramarna för arbetet på verksamhetsnivå, samt att de lokala rutinerna innehåller uppgifter om vikten av rapportering till verksamhetschef när de lokala rutinerna eller den regionövergripande riktlinjen inte fungerar.

Mikael Johansson (M)
Regionstyrelsens ordförande

Bilagor

- Revisionsrapport – Granskning av Region Kronobergs remisshantering i hälso- och sjukvården
- Protokollsutdrag § 95/2023 hälso- och sjukvårdsnämnden
- Svar på revisionsrapport om remisshanteringen i Region Kronoberg från hälso- och sjukvårdsnämnden