



## Tjänsteskrivelse

Handläggare  
Patrik Bergman, kvalitetscontroller  
Telefon 026-17 99 88  
patrik.bergman@gavle.se

Omvårdnadsnämnden

## Egenkontroll våren 2018

### Sammanfattning

Enligt föreskrifter från Socialstyrelsen ska så kallad egenkontroll genomföras för att kunna säkra verksamhetens kvalitet. Egenkontroll innebär, i korthet, att kontrollera att verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem. Inom Omvårdnad Gävle genomfördes en förvaltningsövergripande egenkontroll under mars-april 2018. Av egenkontrollen framkom att ansvariga chefer, i relativt hög utsträckning, uppgav att verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet.

### Bakgrund

Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) framgår att vårdgivare eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska utöva så kallad *egenkontroll*. Egenkontroll är systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem. Egenkontrollen ska utövas med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna säkra verksamhetens kvalitet.

Från och med 2017 genomförs övergripande egenkontroll inom omvårdnadsnämndens ansvarsområde i enlighet med SOSFS 2011:9. Syftet med dessa egenkontroller är:

- att ge chefer på olika nivåer inom omvårdnadsnämndens ansvarsområde instrument för att själva säkerställa att den egna verksamheten följer de rutiner och riktlinjer som styr verksamheten, samt
- att ge omvårdnadsnämnden underlag för att följa upp att verksamheterna följer de rutiner och riktlinjer som styr desamma.

I Omvårdnad Gävles ledningssystem ställs, i rutiner och riktlinjer, en rad olika krav på hur verksamheten ska bedrivas. Kraven i ledningssystemets rutiner och riktlinjer är utgångspunkten för det stora antalet frågor som ställs i egenkontrollen<sup>1</sup>. Det ursprungliga arbetet med att ta fram dessa frågor genomfördes under vintern 2016/17 av en grupp bestående av Oskar Andersson (utredare), Helena B Jansson (utredare), Lisa Hartung (MAS) och Karin Sjöström (verksamhetsutvecklare). Arbetet samordnades av Patrik Bergman (kvalitetscontroller). Inför 2018 års egenkontroll gick en mindre grupp igenom och reviderade, vid behov, frågorna.

Totalt finns ungefär 130 frågor i den övergripande egenkontrollen. Vissa frågor riktas brett till i princip alla verksamheter/enheter, exempelvis frågan ”ges återkoppling inom fem arbetsdagar till den som lämnat klagomål eller synpunkt”. Andra frågor riktas mer specifikt till vissa verksamheter/enheter, exempelvis frågan ”finns utsedda kostombud på varje enhet på boendet”. Egenkontrollformulär finns för samtliga verksamheter/enheter som arbetar direkt mot kund, inklusive externa utförare (dock ej köp av plats).

## **Genomförande**

Egenkontrollen genomfördes under veckorna 10-14 2018 och skulle vara besvarad senast den 6/4. Instruktionen var att egenkontrollen skulle genomföras av enhetschef; i förekommande fall med stöd av verksamhetschef HSL. Beroende på verksamhetens innehåll fick de ansvariga cheferna besvara alltifrån ett fåtal av frågorna till, i några fall, ett hundratal frågor. Frågorna kunde besvaras med ”ja”, ”delvis”, ”nej” eller ”kan ej svara”. För alla frågor som

---

<sup>1</sup> Observera att de rutiner och riktlinjer som berördes i egenkontrollen endast var sådana som rör kärnverksamheten (arbetet med kund). Rutiner och riktlinjer som berör olika stödprocesser (exempelvis HR) följs upp på annat sätt.

besvarades med ett "delvis" eller ett "nej" upprättade ansvariga chefer en lista med planerade åtgärder, inklusive med utpekade ansvariga, tidplan och plan för uppföljning. För alternativet "kan ej svara" fick ansvariga chefer lämna en anledning till det uteblivna svaret.

Svarsalternativet "kan ej svara" var nytt för 2018. Det nya svarsalternativet togs fram efter 2017 års egenkontroll, som ett led i den dialog som fördes med områdenas ledningsgrupper i egenregin samt vid utförarmötena för externa utförare. Syftet med det nya svarsalternativet var att ge möjlighet att ge uttryck för det som uppfattades som felriktade frågor.

Egenkontrollen genomfördes genom att svaren på egenkontrollfrågorna registrerades i ett formulär kopplat till en Excel-fil. För att underlätta ifyllandet av formuläret togs detaljerade lathundar fram (en för egenregi och en för externa utförare).

#### Problem i genomförande

Det visades sig att några verksamheter bland de externa utförarna hade problem med att genomföra egenkontrollen på avsett sätt. Troligtvis hade detta att göra med säkerhetsinställningar i Excel hos dessa externa utförare. Problemet löstes dock genom att enheterna fick rapportera in egenkontrollen via ett förenklat Excel-formulär.

Majoriteten av alla verksamheter rapporterade in sin egenkontroll under den utsatta tidsperioden.

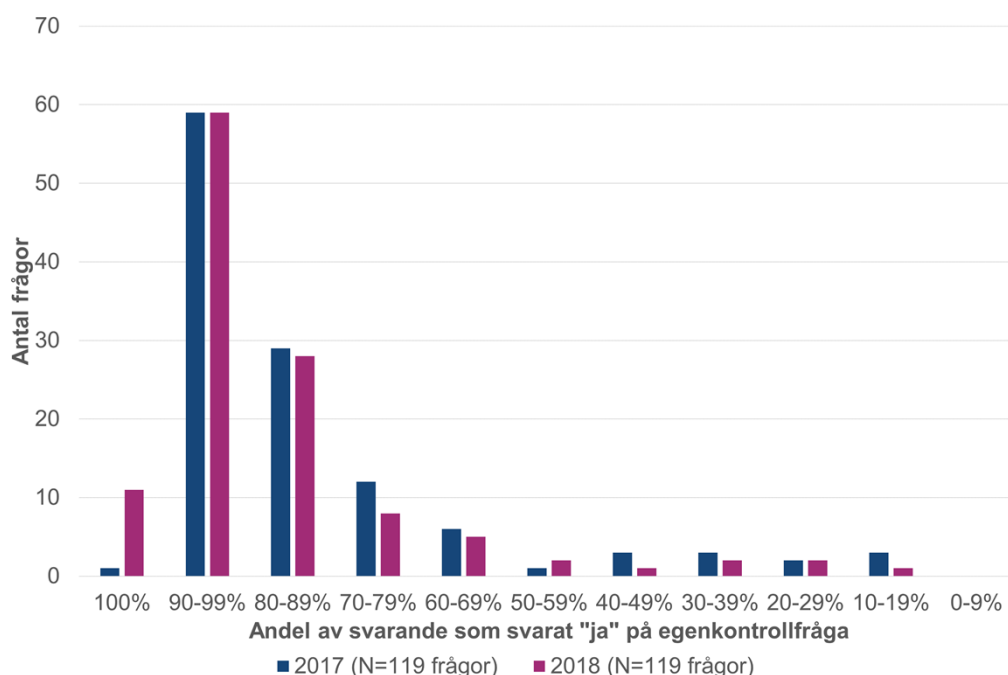
Av de som inte hade skickat in sina rapporter till den 6/4, rapporterade de flesta in per omgående efter en påminnelse.

Några enheter dröjde dock ändå fram till slutet av maj innan de, efter flera påminnelser, skickade in egenkontrollen.

Bland de som dröjde in i maj med genomförandet av egenkontrollen fanns det de som inte kunde genomföra egenkontrollen på avsett sätt i Excel-formuläret. Detta på grund av att bytet av datorer och operativsystem inom Omvårdnad Gävle, i likhet med ovan nämnda externa utförare, innebar förändringar av säkerhetsinställningarna i Excel. Saken löstes dock även i dessa fall genom att enheterna fick rapportera in egenkontrollen via ett förenklat Excel-formulär.

## Övergripande resultat

I figur 1 nedan finns en grov sammanställning med jämförelse av resultaten av egenkontrollerna 2017 och 2018. I figuren har frågor som endast berörde en eller ett fåtal verksamheter exkluderats<sup>2</sup>. Detta för att enskilda verksamheters svar på sådana frågor skulle få orimligt stort genomslag i figuren. För såväl 2017 som 2018 är det totala antalet frågor som redovisas i figuren 119.



Figur 1. Antal frågor i Omvårdnad Gävles egenkontroller 2017 och 2018, uppdelade efter andelen ja-svar. Frågor med minst 10 svarande.

Av figur 1 går att utläsa att den självrapporterade följsamheten mot rutiner och riktlinjer i ledningssystemet även 2018 tycks vara relativt god. Det är inte någon stor skillnad mellan resultaten för 2017 och 2018. Det går dock att skönja en liten förbättring i att något fler enheter svarat "ja" på samtliga frågor 2018 jämfört med 2017. Förbättringen har framförallt skett när det gäller frågor som rör hälso- och sjukvård. Exempelvis svarade 100 procent av de

<sup>2</sup> Frågor som riktar sig till nio verksamheter eller färre har exkluderats. Detta handlar framförallt om sådana frågor som specifikt riktats mot Myndighet.

tillfrågade enheterna ja på frågan ”ordineras och hanteras läkemedel enligt gällande rutin”, vilket kan jämföras med 88 procent 2017.

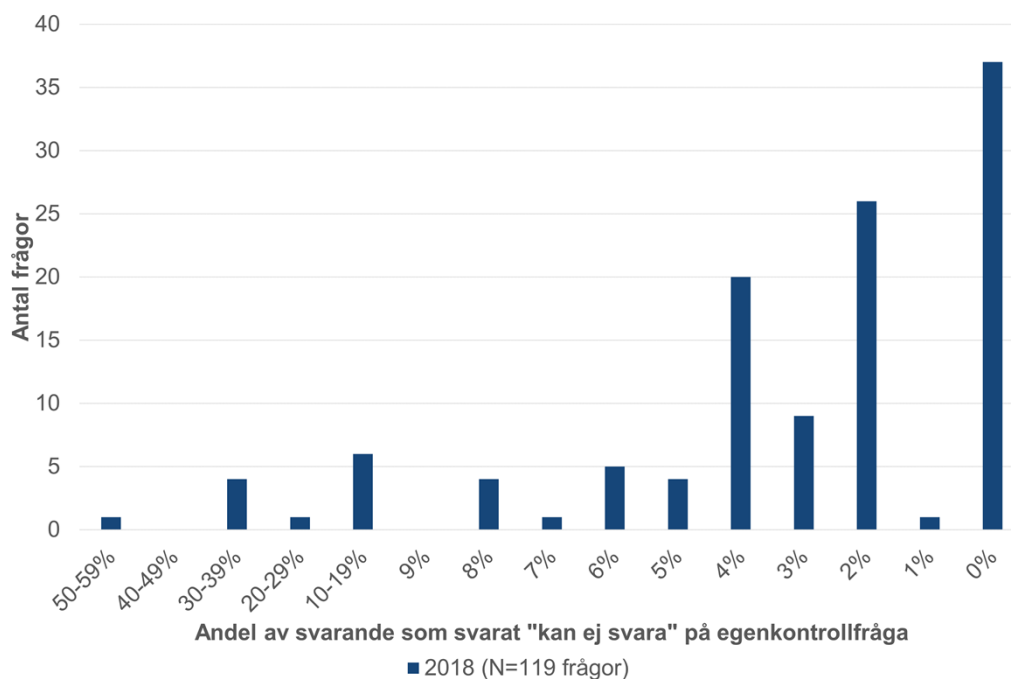
Den största förbättringen på en enskild fråga rör frågan ”uppdateras sökordet ’aktuellt’, kopplat till den medicinska dokumentationen, minst var 3:e månad samt vid behov”. Här svarade 77 procent ”ja” 2018, vilket kan jämföras med endast 20 procent 2017.

Även när det gäller det sociala arbetet finns positiva förändringar, om än inte lika stora. Som ett exempel kan man lyfta andelen som svara ”ja” på frågan om genomförandeplanerna revideras minst var sjätte månad. 2018 var denna andel 89 procent, att jämföra med 82 procent 2017.

En negativ förändring rör frågan om huruvida den med regionen gemensamma rutinen för SIP (samordnad individuell planering) efterlevs. 2018 svarade 75 procent ”ja” på denna fråga, vilket kan jämföras med 91 procent 2017.

Ett annat exempel på en negativ förändring är frågan om huruvida verksamheten känner till och har beskrivit användartillsynen av hjälpmedel och medicintekniska produkter. 2018 svarade endast 15 procent ”ja” på denna fråga, vilket kan jämföras med 35 procent 2017. När det gäller denna fråga specifikt och övriga frågor som rör hjälpmedel och medicintekniska produkter kan det konstateras att följsamheten mot rutinen generellt, precis som 2017, fortsatt är mycket låg.

Tittar man på svarsalternativet ”kan ej svara” har detta använts i någon utsträckning i ungefär två tredjedelar av frågorna. Som framgår i figur 2 är det dock relativt små andelar av de svarande som använt ”kan ej svara”. De fåtalet frågor där en stor andel av de svarande använt alternativet i fråga behöver ses över inför 2019 års egenkontroll. Troligen handlar det om frågor som borde formuleras annorlunda eller helt exkluderas ur egenkontrollen.



Figur 2. Antal frågor i Omvårdnad Gävles egenkontroll 2018, uppdelade efter andelen "kan ej svara". Frågor med minst 10 svarande.

### Arbete framåt

Även om egenkontrollen utfördes såsom tänkt i de flesta fall är det, utifrån det som beskrivits ovan, tydligt att genomförandet behöver utvärderas. En sådan utvärdering genomförs förslagsvis i två steg. Steg ett är att tillfråga samtliga enhetschefer i en kort webbenkät om synpunkter på genomförandet. Resultaten av denna enkät återförs därefter till områdenas respektive ledningsgrupper samt till utförarmötena för externa utförare för diskussion. Utvärderingen ska ge svar på följande:

1. Är syftet med den förvaltningsövergripande egenkontrollen känt och accepterat bland enheterna?
2. Ligger egenkontrollen rätt i tid på året?
3. Hur ska ifyllandet och insamlandet av egenkontrollen struktureras rent tekniskt för att det ska upplevas så enkelt som möjligt?
4. Är ansvarerna i de olika chefsleden för svar och samordning av svar tydliggjorda?

5. Hur fungerar arbetet med de eventuella åtgärder som enheterna/verksamheterna fattar beslut om utifrån egenkontrollerna 2017 och 2018?

Efter att utvärderingen av 2018 års egenkontroll färdigställts kommer förberedelserna för 2019 års egenkontroll att påbörjas. I detta arbete ingår att utvärdera och om möjligt förbättra arbetssättet, bland annat genom att se över frågorna utifrån resultatet i figur 2 ovan.