

REVISORERNAHandläggare
Johan MagnussonDirekttelefon
010-831 40 60Datum
2021-11-18
Ert datumVår beteckning
Rev/21017
Er beteckningRegionstyrelsen
Hälso- och sjukvårdsnämnden

Granskning av remisshantering

Regionens revisorer har ansvar för att genomföra årlig granskning av regionens samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har regionens revisorer utarbetat dokumentet ”Granskningsstrategi” i vilket de beskrivit de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Baserad på granskningsstrategin gör revisorerna en årlig riskbedömning och revisionsplan. I ”Revisionsplan 2021” har revisorerna aktualiserat en granskning avseende remisshantering.

Det övergripande syftet med denna uppföljande granskning har varit att bedöma om Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, säkerställt en ändamålsenlig remisshantering. Granskningen skall också visa om Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit åtgärder med anledning av de synpunkter som framfördes i den ursprungliga granskningen (2014).

Den nu aktuella granskningen har genomförts av EY AB på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna. I rapporten redovisar konsulterna bland annat följande sammanfattande iakttagelser och rekommendationer:

Den sammanfattande bedömningen är att Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, inte fullt ut säkerställt en ändamålsenlig remisshantering. Regionens remisshantering fungerar väl i flera avseende men vi bedömer att det brister i dokumentation av rutiner samt uppföljning. Inom regionen saknas övergripande mål för remisshanteringen. Det saknas även uppföljning på lokal nivå som aggregerad nivå.

Ett övergripande mönster vi noterar i granskningen är att intervjupersonerna uppfattar remissprocessen som fungerande men att uppfattningen inte baseras på faktiska data trots att data många gånger finns tillgänglig. Vi kan exempelvis inte se att efterlevnaden av svarstiderna (tre dagar), antalet avvisade remisser, egen vårdbegäran eller kompletteringar följs upp på ett systematiskt sätt. Då det inte förekommer uppföljning eller analys bedömer

vi att det finns risk att regionens verksamhetsutveckling inte optimeras samt att problem som eventuellt kan påverka patientsäkerheten inte alltid fångas upp eller åtgärdas. Vår bedömning är att den data som behövs för att säkerställa en god remisshantering finns tillgänglig eller kan göras tillgänglig men att den inte används.

I granskningen noterar vi att verksamheterna har en utarbetad samt känd metod för remisshantering, i allt från att skicka och mottaga remisser till hantering av egen vårdbegäran. Vissa verksamheter saknar dock dokumenterade rutiner i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter. Regionen har en regionövergripande riktlinje för remissprocessen som syftar till att utgöra ett regelverk för remisshantering. Det är enligt vår bedömning en brist att samtliga verksamhetschefer inte tagit fram lokala rutiner som följer Socialstyrelsens föreskrifter. Detta påpekades även i granskningen 2014.

Vidare saknas en bevakningsfunktion av remisser i verksamhetssystemet vilket medför att all bevakning sker manuellt. Samtliga verksamheter har rutiner för bevakning, om än odokumenterade. Då systemet saknar bevakningsfunktion samt prestanda att visa alla remisser samtidigt ser vi en risk att remisser kan hamna mellan stolarna. Vi noterar även att det i systemet inte är möjligt att skicka kompletteringar utan att avvisa remissen och att arbets sättet innebär att datum för start av vårdgarantin kan ändras. Vi bedömer det som en risk att mätningarna av efterlevnaden av vårdgarantin kan bli missvisande.

Utifrån granskningens resultat lämnas följande rekommendationer till Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden:

- Överväg att ta fram mätbara mål kopplat till remisshantering för att öka möjligheten till styrning samt uppföljning i syfte att säkerställa ökad patientsäkerhet.
- Tillse att samtliga verksamhetschefer tar fram dokumenterade rutiner i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter för att skapa ett organisatoriskt minne i stället för personberoende.
- Undersök möjligheterna att i verksamhetssystemet ta fram bevakningsfunktioner som underlättar bevakningen av remisser. Undersök även möjligheten att tillämpa en funktion för komplettering av remiss som säkerställer efterlevnad av vårdgarantin utan att äventyra patientsäkerheten.
- Tillse att tillgängliga data används, alternativt tas fram, i syfte att på lokal och aggregerad nivå följa upp samt säkerställa egen kontroll av remisshantering för att på så sätt möjliggöra att verksamhetsutveckling baseras på faktiska data.

Revisorerna översänder härmed rapporten och emotser Regionstyrelsens och Hälso-och sjukvårdsnämndens svar, med redogörelse för vilka åtgärder styrelsen och nämnden avser att vidta, senast den 27 april 2022.

Ingela Wretling
ordförande

Kristina Bengtsson Nilsson
vice ordförande

Detta dokument är elektroniskt signerat och juridiskt bindande.

Signed by: INGELA WRETLING

Date: 2021-11-30 11:04:44

BankID refno: 78183fc3-0e1e-4724-b0da-a9357e31fd48



Revisionsordförande: Ingela Wretling

Signed by: KRISTINA BENGTTSSON NILSSON

Date: 2021-11-30 11:01:06

BankID refno: 494b5d96-e70a-409d-bb6c-eb3895d11aea



Vice ordförande Revisionen: Kristina Bengtsson
Nilsson