

Till
Regionstyrelsen för svar
Regionfullmäktige för kännedom

Granskning av 1177

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen säkerställer att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig intern kontroll.

Vår samlade revisionella bedömning är att regionstyrelsen inte helt säkerställt att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig.

Av bedömningarna kan följande noteras:

- Granskningen visar att användningen av invånartjänsterna har ökat sedan föregående granskning vilket bedöms ligga i linje med regionens ambition och målsättningar. Vår bild är att syftet med e-tjänsterna behöver tydliggöras mer för vårdverksamheterna. Implementeringen behöver öka i verksamheterna.
- Styrelsen har antagit en målsättning med bäring på invånartjänsterna 1177. Det bedöms även finnas en struktur för hur uppföljning ska ske. Samtidigt framgår det inte i någon tydlig styrning kring vilket utbud av e-tjänster som vårdcentralerna ska erbjuda.
- Styrelsen har antagit en målsättning för området. Vi konstaterar samtidigt att målet för medelväntetiden inte har uppnåtts under året. Vi ser det som positivt att regionen har vidtagit åtgärder för att hantera det ökade flödet till sjukvårdsrådgivningen, vilket förmodligen hållit nere medelväntetid under året. Uppföljning bedöms ske på ett strukturerat sätt.
- Vi kan genom vår granskning inte styrka att det finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar. Vi konstaterar att det inte finns en tydlig styrning för området för att säkerställa detta. Det underlag som vi erhållit avseende utbudet av 1177:s e-tjänster i länet påvisar en stor spridning mellan verksamheterna.
- Vi kan inte styrka att styrelsen tagit del av uppföljning av resultatet av hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 eller till följd av resultatet fattat något beslut om åtgärder för att säkerställa ett ökat förtroende för invånartjänsterna. Samtidigt kan vi konstatera att regionen har antagit en målsättning för invånarnas förtroende för regionens tjänster generellt, men har därtill inte aktivt arbetat för att säkerställa att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv.

Utifrån granskningens resultat lämnas följande rekommendationer till regionstyrelsen:

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av de nationella invånartjänsterna.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av implementering av invånartjänsterna i vårdverksamheterna. En framtida aktiv styrning kan även behöva kompletteras med viss förändringsledning inom berörda verksamheter.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om invånartjänsterna ur ett medborgarperspektiv.

Iakttagelser och bedömningar i sin helhet framgår i bifogad rapport. Revisorererna önskar svar från regionstyrelsen senast 2021-04-28.

FÖR REGIONENS REVISORER

Hans Strandlund
Ordförande

Frank Pettersson
Revisor

Granskning av 1177

Region Västmanland

Erik Jansen, revisionskonsult

Michaela Nyman, revisionskonsult

Ulrik Hellmark, revisionskonsult

Matti Leskelä, certifierad kommunal revisor



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1 Bakgrund	4
1.2 Syfte och revisionsfrågor	4
1.3 Revisionskriterier	4
1.4 Avgränsning	4
1.5 Metod	4
2. Iakttagelser och bedömningar	6
2.1 Utveckling av användning av 1177-tjänster	6
2.2 Styrning och uppföljning av 1177	10
2.3 Bemanning och dimensionering av 1177 Vårdguiden på telefon	12
2.4 Utbud av invånartjänster	14
2.5 Välfungerande tjänster utifrån ett medborgarperspektiv	15
3. Bedömningar utifrån revisionsfråga	17

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västmanland genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen säkerställer att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig intern kontroll.

Vår samlade revisionella bedömning är att:

- regionstyrelsen **inte helt** säkerställt att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att
- den interna kontrollen **inte är helt** tillräcklig.

Följande revisionsfrågor har varit styrande för granskningen:

Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?

Revisionsfrågan bedöms som uppfylld.

Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s invånartjänster?

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?

Revisionsfrågan bedöms som ej uppfylld.

Säkerställer regionstyrelsen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

Rekommendationer

Utifrån granskningens iakttagelser lämnas följande rekommendationer till regionstyrelsen:

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av de nationella invånartjänsterna.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av implementering av invånartjänsterna i vårdverksamheterna. En framtida aktiv styrning kan även behöva kompletteras med viss förändringsledning inom berörda verksamheter.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om invånartjänsterna ur ett medborgarperspektiv.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Av e-hälsa 2025:s uppföljning 2019 (från april 2020) framgår att Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) år 2016 kom överens om en gemensam vision för e-hälsoutvecklingen, Vision e-hälsa 2025. Visionen innebär att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter. Visionen ska leda till ökad välfärd, en god och jämlik hälsa och stärka individens självständighet och delaktighet i samhällslivet.

1177-tjänsterna ingår i av regionerna delägda Ineras tjänsteutbud. Tjänsterna under 1177 är följande tre enligt uppgift på Ineras webbsida:

1177 Vårdguiden på telefon:

Varje region driver sin egen verksamhet för sjukvårdsrådgivning, antingen i egen regi eller genom upphandlad underleverantör. Inera utvecklar och förvaltar det rådgivningsstöd med integrerat kontaktcenter som används i regionernas verksamhet.

1177 Vårdguiden på webben:

1177 Vårdguiden på webben erbjuder kvalitetssäkrad information om hälsa, sjukdomar och vård. På 1177.se finns det närmare tretusen medicinska artiklar och information om vårdens regler, patientens rättigheter och hur man kan hitta vård. Syftet med innehållet på 1177.se är att öka individens kunskap och handlingskraft i dialog med vården.

1177 Vårdguidens e-tjänster:

1177 Vårdguidens e-tjänster möjliggör digital kommunikation mellan vårdgivare och invånare på ett säkert sätt. Invånaren kan göra sina vårdärenden och kontakta vården elektroniskt på tider som passar hen själv, till exempel boka tid, förnya recept och läsa sin journal.

År 2016 och 2017 genomfördes en samordnad granskning avseende styrning och användning av de nationella invånartjänsterna 1177 i åtta regioner. Syftet med granskningen var att undersöka huruvida respektive region säkerställer att de medel som investeras i invånartjänster ger önskade effekter i den egna regionen.

I den samordnade granskningen konstaterades bland annat att användningen av de nationella invånartjänsterna 1177 ökat. Utifrån den höga ambitionsnivån på nationell nivå är det intressant att i denna granskning analysera den fortsatta användningens utveckling och effekter inom regionen.

Föregående granskning påvisade också att det finns tydliga skillnader mellan regionerna avseende hur de styr, stödjer och följer upp användningen av 1177 e-tjänster.

Delarna ovan avseende medborgarnas användning samt regionens styrning och uppföljning följs upp i denna granskning utifrån de två första revisionsfrågorna nedan.

1.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen säkerställer att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig intern kontroll. Bedömning har skett utifrån nedanstående revisionsfrågor.

- Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?
- Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster?
- Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?
- Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?
- Säkerställer regionstyrelsen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

1.3 Revisionskriterier

- Nationell strategi avseende e-hälsa
- Regionens styrande dokument
- Annan relevant dokumentation

1.4 Avgränsning

Granskningen har avgränsats till i huvudsak år 2020, men beslut och åtgärder med inverkan på revisionsåret kan komma att beakta. I övrigt se syfte och revisionsfrågor. Granskningsobjekt har varit regionstyrelsen.

1.5 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentanalys, genomgång av statistik från Inera samt regionen samt intervjuer med berörda tjänstepersoner. Intervjuer har genomförts med:

- Verksamhetschef 1177 Vårdguiden på telefon Region Västmanland
- Medicinsk digitaliseringschef Region Västmanland
- Förvaltningsledare förvaltning för digitaliseringsstöd Region Västmanland
- Kommunikationsdirektör Region Västmanland
- Verksamhetschef kommunikationsenheten Region Västmanland
- Förvaltningsledare kommunikationsenheten Region Västmanland

Revisionsrapporten har kvalitetssäkrats av Matti Leskelä certifierad kommunal revisor inom Public Sector på PwC. Kvalitetssäkringen innefattar genomläsning och analys av utkast av rapport innan färdigställande av rapportens utformning i förhållande till uppdragsbeskrivningen.

Innan rapporten fastställts har dessutom samtliga personer som varit föremål för intervju getts möjlighet att faktakontrollera rapporten. Detta innebär att de beretts möjlighet att läsa de iakttagelser vi beskriver i syfte att återkoppla om vi framfört faktafel eller på annat sätt beskrivit omständigheter/processer på ett sådant sätt att det inte lämnar förutsättningar för en rättvisande bedömning inom området. Utifrån erhållna synpunkter inom ramen för vår faktakontroll har vi slutligen genomfört en slutvärdering, fastställt våra bedömningar samt upprättat rekommendationer inom området.

Respektive region kommer när samtliga granskningar blivit genomförda få en jämförelse gentemot andra granskade regioner. Detta redovisas i ett gemensamt PM.

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1 Utveckling av användning av 1177-tjänster

Revisionsfråga 1: Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?

2.1.1 Iakttagelser

2.1.1.1 Föregående granskning

Den granskning som genomfördes år 2016 avseende Landstinget Västmanlands investeringar i de nationella invånartjänsterna 1177 (1177 Vårdguiden på telefon, 1177 Vårdguidens e-tjänster och 1177 Vårdguiden på webben) resulterade i följande samlade revisionell bedömning; Landstinget Västmanland säkerställde i begränsad utsträckning att de medel som investerats i de nationella invånartjänsterna 177 gav önskad effekt i det egna landstinget.

Granskningen lyfte att tillgänglighet ansågs vara en av de viktigaste faktorerna för att regionens invånare skulle känna sig nöjda och trygga med vården. Sett till statistiken som presenterades i föregående granskning kan ses att den generella ökningstakten i invånarnas användning av tjänsterna i Region Västmanland var hög mellan år 2015 (26,4 procent) och år 2016 (35,5 procent), även om regionstyrelsens mål om att *“hälften av invånarna ska använda 1177:s e-tjänster”* inte hade uppnåtts.

Utifrån granskningens iakttagelser och bedömningar lämnades följande rekommendationer:

- Säkra att den strategiska agendan tas så att en aktuell handlingsplan för e-tjänsterna finns aktiv i landstinget.
- Att arbeta proaktivt för en ökad ambitionsförståelse vid landstingets vårdcentraler för att på sikt kunna arbeta aktivt med riktad styrning av tjänsterna.
- Att utreda vilka vägar som finns för att erbjuda ett ökat spridande av goda exempel mellan vårdcentralerna. Det efterfrågas idag hjälp för verksamheter att finna andra med liknande förutsättningar att lära av.
- Vi rekommenderar att landstinget utökar arbetet med att genomföra och/eller sprida kvalitativa och kvantitativa uppföljningar avseende invånartjänsterna ur såväl invånar- som verksamhetsperspektiv.

2.1.1.2 Utveckling av målstyrning av invånartjänsterna 1177

Av styrande planer framgår målsättningen att användandet av invånartjänsterna ska öka. Följande målsättningar med bäring på invånartjänsterna 1177 framgår i Regionplan och budget 2017-2019 och 2020-2022:

Användning av 1177 e-tjänster:

- 2017:
 - Nyttjandet av e-tjänsterna. (Målvärdet: Öka).
- 2020:

- Nyttjandet av e-tjänsterna/andel anslutna. (Målvärde: >58%).

Vi noterar att målet ang. nyttjande av tjänsterna funnits sedan föregående granskning. För 2020 finns ett kvantifierat måltal.

2.1.1.3 Statistik för utveckling av nyttjande över tid

Inera¹ tillhandahåller statistik för användningen av 1177 Vårdguiden på telefon, 1177 Vårdguiden e-tjänster samt 1177 Vårdguiden på webben. Nedan redovisas trendutvecklingen för nyttjande av de nationella invånartjänsterna inom Region Västmanland:

Diagram 1. Samtalsstatistik 1177 Vårdguiden på telefon, Region Västmanland. 2016-november 2020.

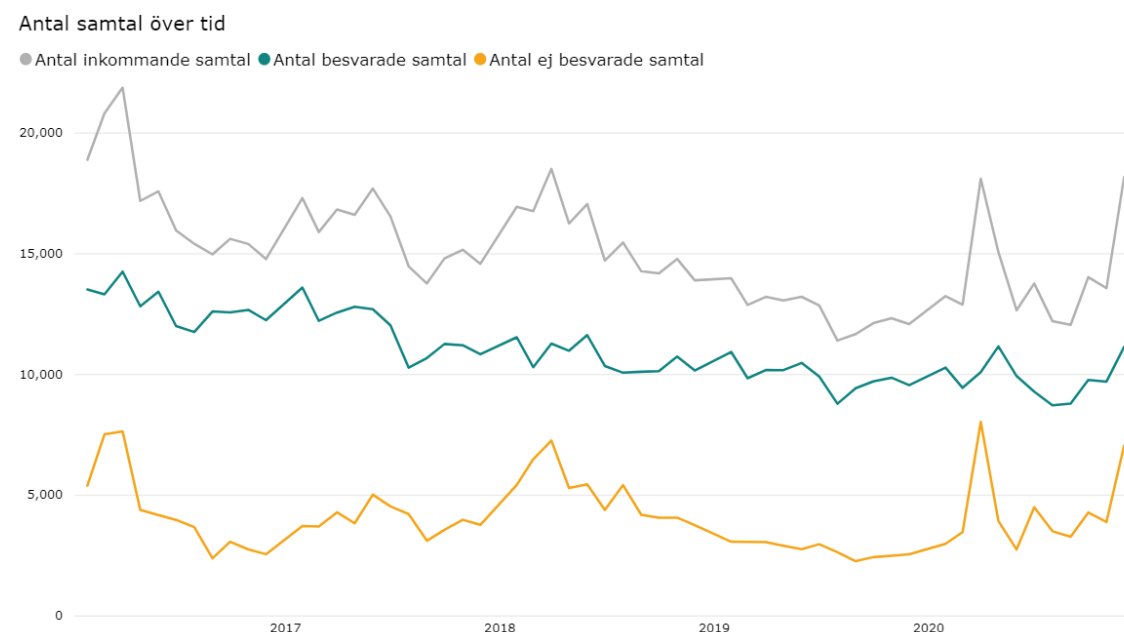


Diagram 1 visar att antal inkommande (översta linjen), besvarade (mellersta linjen) och ej besvarade (nedersta linjen) samtal till 1177 Vårdguiden på telefon. Under perioden har antalet samtal som inkommit till till 1177 minskat och andelen besvarade samtal har minskat något under perioden. Under oktober 2016 inkom 15 379 samtal, varav 82,25 procent av samtalen besvarades och i oktober 2020 inkom 13 550 samtal, varav 71,45 procent besvarades. Under mars och november 2020, i samband med första och andra vågen av Covid-19, ökade antalet inkommande samtal till 1177 och andelen besvarade samtal minskade till 55,69 respektive 61,26 procent.

Diagram 2. Genomsnittligt antal samtal per veckodag till 1177, Region Västmanland. År 2017.

¹ Inera är ett aktiebolag som ägs gemensamt av SKR Företag samt Sveriges regioner och kommuner. Inera stödjer och utvecklar ehälsotjänster, regelverk samt teknisk infrastruktur till nytta för invånare, vård och omsorgspersonal och beslutsfattare.

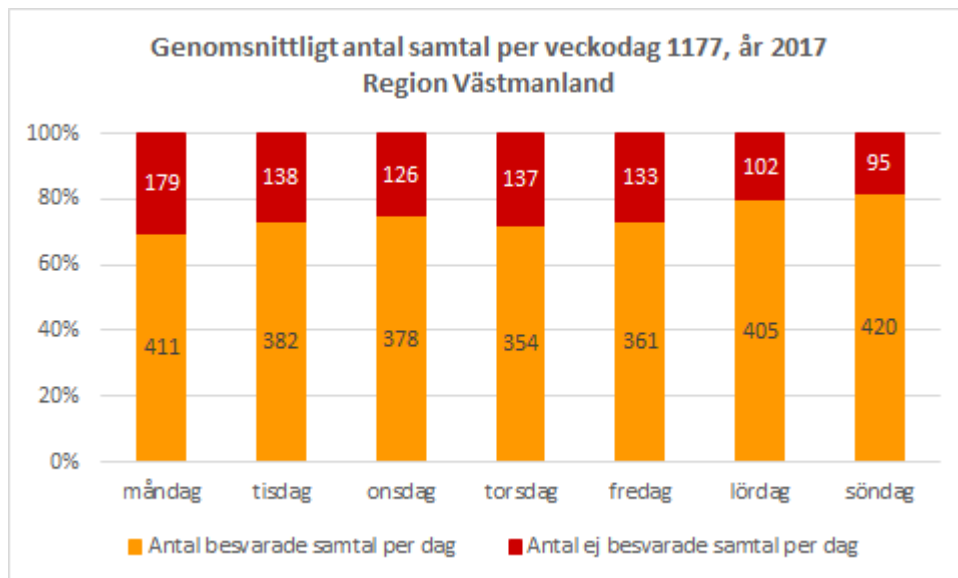


Diagram 3. Genomsnittligt antal samtal per veckodag till 1177, Region Västmanland. År 2020.

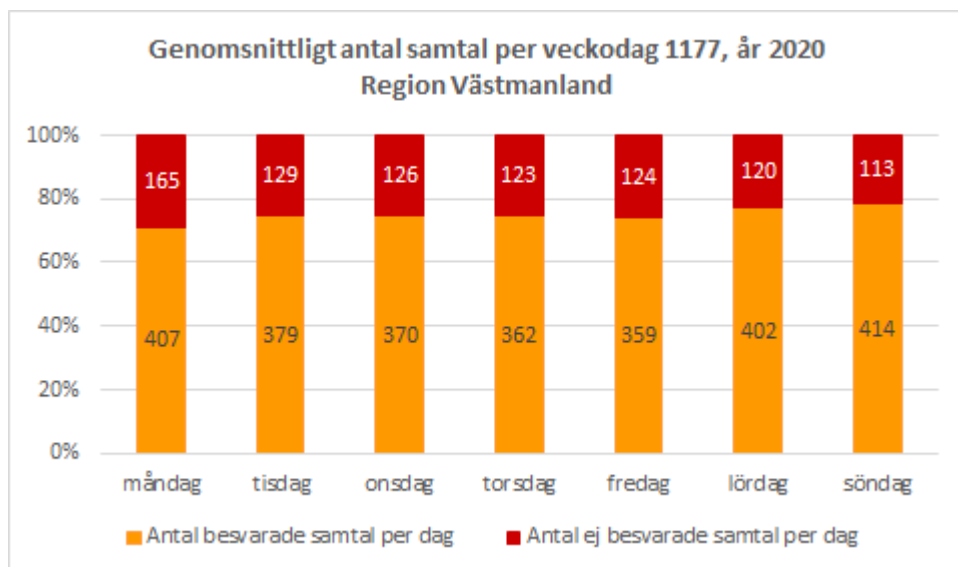


Diagram 2 och 3 visar att antalet inkommande samtal till 1177 generellt har minskat under perioden. Andelen ej besvarade samtal har generellt minskat mån-fre och ökat lör-sön år 2020 jämfört med år 2017.

Diagram 4. Användandet av 1177 Vårdguiden e-tjänster, Region Västmanland. 2016-2020.

Antal inloggningar per månad

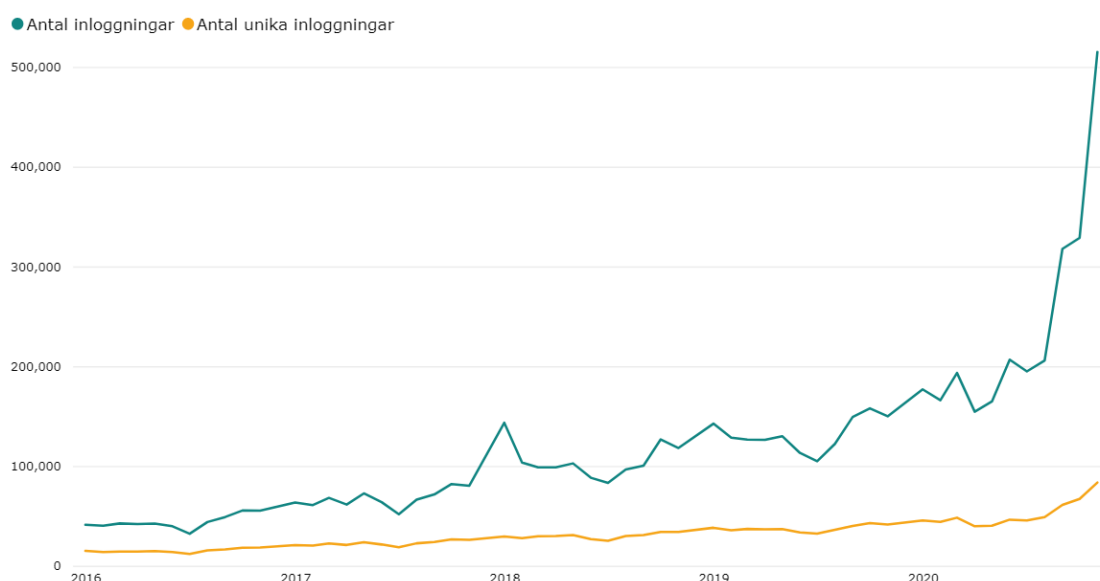


Diagram 4 visar antalet invånare som loggat in på 1177 e-tjänster (understa linjen, unika inloggningar) samt antalet inloggningar på 1177 totalt (översta linjen). Antalet unika inloggningar har ökat från 14 875 inloggningar under januari 2016 till 83 490 inloggningar under november 2020. Sett under perioden har antalet invånare som loggar in på 1177 e-tjänster stadigt ökat, och har under perioden januari till november 2020 nästan fördubblats. Antalet inloggningar totalt visar att användandet av e-tjänster har ökat markant under år 2020.

Diagram 5. Användandet av 1177 Vårdguiden på webben, Region Västmanland. 2016-2020.

Antal besök per månad och enhetstyp
Enhetstyp ● Dator ● Mobiltelefon ● Surfplatta

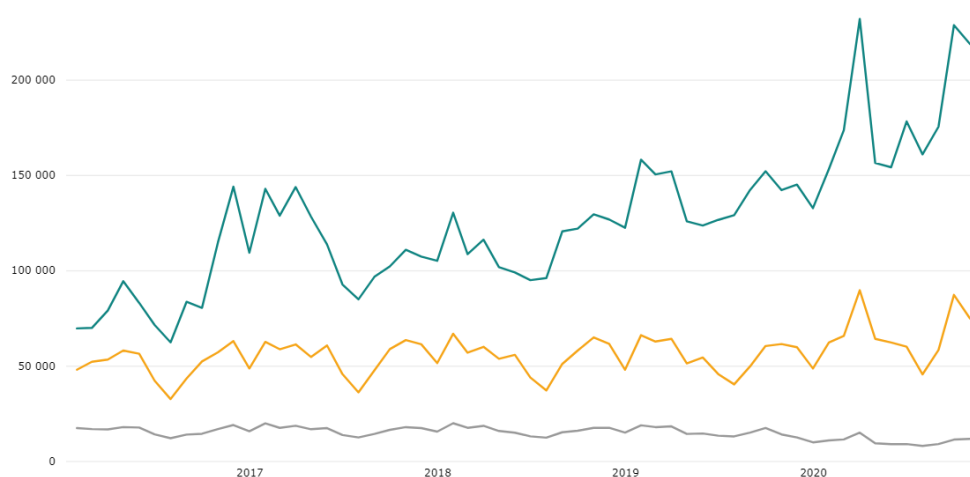


Diagram 5 visar att invånarnas besöksfrekvens på webbplatsen har ökat från 189 213 besök under oktober 2016 till 305 933 besök under oktober 2020.

2.1.1.4 Utvecklingen av invånartjänsterna 1177

Vid intervjuer ges en samlad bild om att det har skett en ökning i användandet av invånartjänsterna 1177 de senaste åren. Särskilt lyfts att invånartjänsterna har kommit att bli en än mer naturligt integrerad del i vården. Ett exempel som lyfts är att

ekonomiska medel avsatta för invånartjänsterna 1177 tidigare låg direkt under regionstyrelsen, men att de nu har lyfts in i vårdverksamheterna i syfte att styrningen ska komma närmare den verksamhet som dagligen operativt arbetar med e-tjänsterna. Det uppges även inom regionen finnas digitaliseringsstöd för att stötta de verksamheter som har ambitionen att arbeta mer med digital utveckling.

De intervjuade anger även att det har skett stora satsningar på marknadsföringen av invånartjänsterna, särskilt i samband med Covid-19. Detta uppges ha gett resultat i form av fler skapade konton på 1177 Vårdguidens e-tjänster samt ett ökat antal inkommande samtal på 1177 på telefon.

En utmaning som lyfts kopplat till regionens arbete med invånartjänsterna 1177 är att regionen behöver ta hänsyn till både invånare- och verksamhetsperspektiv. Perspektiven behöver även kopplas samman utifrån hur vårdens processer ser ut vid utformandet och implementeringen av e-tjänsterna. Det uppges vara väsentligt att vårdverksamheten efterfrågar och förstår syftet med en e-tjänst för att implementeringen ska fungera på ett bra sätt och ge önskade effekter.

Från Region Västmanlands årsredovisning 2017 saknas bedömning av måluppfyllelse för målet om ökad användning av e-tjänster. Statistiken redovisar dock att 13 av 19 mottagningar erbjuder direkt tidsbokning.

Från årsredovisning 2019 framgår att invånarnas anslutning till 1177:s e-tjänster har fortsatt ökat och uppgick vid årets slut till 65 procent. Antaget mål om nyttjande av e-tjänster/andel anslutna invånare bedöms därmed som uppfyllt. I delårsrapport per augusti 2020 uppgick andelen invånare som loggat in i 1177 e-tjänster till 73 procent.

2.1.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **uppfylld**.

Vi kan utifrån statistik konstatera att användningen av invånartjänsterna har ökat sedan föregående granskning, med undantag från antalet inkommande samtal till 1177 på telefon. Detta bedöms dock ligga i linje med regionens målsättning inom området. Vi konstaterar att regionen även år 2020 har antagit ett målvärde för nyttjande av e-tjänster vilket per augusti år 2020 har bedömts som uppfyllt.

Samtidigt ges vid intervjuer en bild om att regionen behöver säkra att vårdcentralerna förstår syftet med de e-tjänster som införs för att dessa ska implementeras på ett bra sätt och nå önskade effekter. Vid föregående granskning konstaterades att ambitionsförståelsen behövde förbättras för att ge förutsättningar för mer riktad styrning.

2.2 Styrning och uppföljning av 1177

Revisionsfråga 2: Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s invånartjänster?

2.2.1 Iakttagelser

Region Västmanland har tecknat avtal för användning av Ineras tjänster och avtal för 1177 Vårdguiden på telefon. Avtal för telefon innebär att regionen får tillgång till telefonnumret 1177, ett nationellt talsvar samt tillgång till stöd av medicinskt

beslutsunderlag. Vi har för granskningen inte, trost förfrågan, kunnat ta del av det avtal som avser regionens nyttjande 1177 e-tjänsterna från Inera.

Organisationen för 1177 Vårdguiden på telefon ligger i Region Västmanland inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Förvaltningen är uppdelad i olika områden där *område Nära vård* omfattar primärvårdsuppdraget och arbetet med 1177 på telefon. Vidare ansvarar förvaltning för digitaliseringsstöd över regionens digitala tjänster, IT-drift och förvaltning vilket omfattar stöd för 1177:s e-tjänster. Ansvar för uppdraget för 1177.se-webben ligger inom kommunikationsavdelningen.

I *Regionplan 2020-2022* framhålls betydelsen av digitalisering. Digitala tjänster anges vara en förutsättning för att möta invånarnas behov och efterfrågan av en god och nära vård med hög tillgänglighet och god kontinuitet. Målsättningen i regionplanen, som beskrevs i föregående avsnitt, avser invånarnas nyttjande av e-tjänster (>58 procent).

I *Hälso- och sjukvårdsförvaltningens förvaltningsplan 2020* framgår, utöver målet om nyttjande av e-tjänster, ytterligare två målsättningar kopplat till invånartjänsterna 1177:

- Samtliga verksamheter ska öka antalet ärenden i 1177 Vårdguidens e-tjänster: Totalt antal bokningar i webbtidbok för primärvård (avser ny- om- och avbokningar). Målvärde: Öka 10 procent (målvärde 2019: 9000).
- Medelväntetid för besvarande samtal 1177 Vårdguiden på telefon. Målvärde: 8 minuter.

Styrning av invånartjänsterna 1177 kopplat till specialistvården saknas i regionstyrelsens och hälso- och sjukvårdsförvaltningen planer.

Primärvårdsprogrammet 2020 (godkänd 2020-03-12) anger det vårduppdrag som vårdgivare i Region Västmanland ska uppfylla. Kopplat till invånartjänsterna 1177 framgår att vårdcentralen ska främja användandet av e-tjänsterna och erbjuda invånarna deras e-tjänster för primärvården. För att främja användandet av 1177 Vårdguidens e-tjänster ska vårdcentralerna:

- aktivt medverka till att invånare får kännedom, förtroende och kunskap om e-tjänster,
- ge invånarna möjlighet att på ett säkert sätt logga in i e-tjänster via 1177-vårdguiden,
- informera patienterna om att nyttja 1177 Vårdguidens e-tjänster,
- informera patienten om dennes rätt att spärra patientjournaluppgifter,
- informera patienten om behovet av dennes samtycke vid nyttjande av e-tjänster vid sammanhållen journalföring,
- informera patienten när patientjournaluppgifter skickas till nationella kvalitetsregister.

Utöver det som framgår ovan anger primärvårdsprogrammet inte explicit någon styrning kring vilka e-tjänster som vårdcentralerna ska erbjuda.

Enligt primärvårdsprogrammet ska 1177 på telefon vara den primära ingången till kontakt med vårdcentralerna, där meddelandefunktionen på 1177 e-tjänster och chattfunktioner ska utgöra kompletterande kontaktingångar till telefonen. Svar från meddelandefunktionen ska ges inom 24 timmar under helgfria dagar.

Sjukvårdsrådgivning på 1177 på telefon ges dygnet runt. Under dagtid har vårdcentralen även motsvarande uppdrag. Då vårdcentralerna har stängt ska hänvisning ske till 1177 sjukvårdsrådgivningen via telefon eller 1177.se. Vårdcentralerna ska använda det symptom-baserade IT-stödet RGS webb då bedömning via sjukvårdsrådgivning sker. Systemet bygger på samma medicinska innehåll som 1177 Vårdguidens webbplats.

Vidare framgår att vårdgivaren ansvarar över att marknadsföra och informera om sin verksamhet via 1177 Vårdguiden på webben samt över att uppgifterna är korrekta och aktuella. Vid vårdenheter som erbjuder e-tjänster ska en lokal administratör inom området finnas utsedd.

Uppföljning av arbetet med 1177:s invånartjänster sker i delårsrapport samt årsredovisning. Som framgår av avsnitt 2.1.1.4 har regionens mål om nyttjande av e-tjänster följts upp i samband med årsredovisning 2019 samt delårsredovisning per augusti 2020. Avseende 1177 på telefon framgår i årsredovisning 2019 att medelväntetiden för året uppgick till 12,23 minuter. Detta är en förbättring sedan år 2018 då medelväntetiden uppgick till 14,04 minuter.

I hälso- och sjukvårdsförvaltningens delårsrapport per augusti 2020 saknas uppföljning kring målet om antal bokningar i webbtidbok för primärvård (i årsredovisning 2019 blev utfallet 8129). Avseende målet kopplat till 1177 på telefon framgår att medelväntetiden under januari till augusti år 2020 generellt ökat till 22 minuter under perioden. Detta härleds i rapporten till ett ökat antal inkommande samtal kopplat till rådgivning kring Covid-19. Uppgiften om att orsaken till den ökade svarstiden härleds till effekterna av Covid-19 styrks också av våra intervjuer.

2.2.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att regionstyrelsen har antagit målsättning med styrande målvärde för användning av e-tjänster för primärvården. Det bedöms även finnas en tydlig organisation kring roll- och ansvarsfördelning för de olika tjänsterna, samt en struktur för uppföljning.

Vi konstaterar samtidigt att det inte framgår någon tydlig styrning avseende vilket utbud av e-tjänster som vårdcentralerna ska erbjuda eller att det finns en motsvarande styrning för övrig sjukvårdsverksamhet. Detta bedömer vi inte vara tillfredsställande utifrån perspektivet jämlik vård. Vi bedömer att tydligare styrning för säkerställande av likvärdiga förutsättningar av tillgänglighet till e-hälsotjänster för patienter i regionens vårdverksamheter är ett utvecklingsområde för framtiden.

2.3 Bemanning och dimensionering av 1177 Vårdguiden på telefon

Revisionsfråga 3: Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?

2.3.1 Iakttagelser

Utöver avtalet för 1177 på telefon har regionen därtill tecknat ett avtal avseende nationell samverkan om sjukvårdsrådgivning inom 1177 Vårdguiden på telefon med 15 andra regioner. Samverkan innebär bland annat att regionens tillfälliga samtalsökning fördelas och besvaras av övriga regioner som ingått avtalet.

1177 på telefons sjukvårdsrådgivning är centralt bemannad dygnet runt. Under dagtid har vårdcentralerna även motsvarande uppdrag. Som nämndes i föregående avsnitt har antal inkommande samtal till 1177 på telefon ökat under januari till augusti år 2020, vilket har lett till att den centrala bemanningen av 1177 på telefon har bemannats upp med fyra extra sjuksköterskor som kommit från övriga verksamheter i Regionen. Sjukvårdsrådgivningen uppges även ha bemannats med flertalet timanställda för att klara uppdraget upp vid höga flöden. Från intervjuer framkommer att möjligheten att bemanna telefonin med extra personal är ett direkt resultat av de statliga medel som tillförts under år 2020 utifrån effekterna av Covid-19.

Regionen har även i samband med Covid-19 möjliggjort för en del medarbetare att arbeta vid hemarbetsplatser för att kunna lösa bemanning av rådgivningen. Regionen har vidare tillfört möjligheten för anställda inom 1177 på telefon att registrera sig på en särskild intresselista där regionen går ut med förfrågan till anställda som skrivit upp sig på intresselistan vid höga samtalstoppar. På så sätt kan personal som anmält möjlighet till arbete under en viss dag/tid få meddelande från regionen om att behov finns för extra personal under en kortare tidsperiod för att lösa en tillfällig uppgång i antalet inkommande samtal. Denna typ av frivillig avropslista beskrivs vara en effekt av att hemarbetsplatser kunnat tillföras, utifrån de statliga medel som regionen erhållit under året.

Utifrån statistik från regionen redovisas ordinarie bemanning av 1177 på telefon i tabell 1 nedan.

Tabell 1. Central bemanning 1177 på telefon, Region Västmanland.

Veckodag	Dag	Kväll	Natt
Måndag-fredag	5	5	2
Lördag-söndag	6	5	2

Som nämndes i avsnitt 2.1.1.4 har den ökade marknadsföringen av invånartjänsterna 1177 bland annat föranlett till ett ökat tryck på sjukvårdsrådgivningen 1177 på telefon. Det ökade trycket uppges i intervjuer dels bero på pandemin, dels på att alla ärenden som inkommer till 1177 på telefon inte alltid avser rådgivning. En utmaning kopplat till detta uppges vara att säkerställa att invånaren förstår i vilka ärenden kontakt ska tas med 1177 på telefon, och vilka ärenden som kan hanteras inom 1177:s e-tjänster.

För att hantera andra typer av flöden än sjukrådgivningsärenden har regionen i december 2020 startat upp en underkategori till 1177 på telefon. Det innebär att samtal som inte avser sjukvårdsrådgivning undertriageras till administrativ personal som bistår med att exempelvis boka prover eller se provsvar i syfte att avlasta det ökade söktrycket som rått under pandemin. Det bör i sammanhanget tilläggas att detta även är möjligt via 1177 e-tjänster.

Uppföljning av regionstyrelsens och förvaltningens mål sker, som nämnts ovan, i delårsrapport samt årsredovisning. Som nämndes i föregående avsnitt har regionen inte

uppnått målsättningen om max 8 minuters medelväntetid på 1177 på telefon. Under början av året 2020 låg medelväntetiden på 45 minuter och per augusti på 22 minuter.

Åtgärder som har vidtagits för att hantera det ökade flödet, utöver utökad bemanning, hemarbetsplatser, avropsmöjlighet och undertriagering, är att regionen under år 2020 har tillsatt en extra Covidlinje där enbart frågor kopplat till detta besvaras samt startat upp en digital rådgivningsmottagning. Den digitala rådgivningsmottagningen innebär att invånare har möjlighet att chatta med en sjuksköterska och om behov föreligger initieras ett röst- eller videosamtal för bedömning. Från hälso- och sjukvårdsförvaltningens delårsrapport per augusti 2020 framgår det att den digitala sjukvårdsrådgivningen överförts till 1177 på telefons ordinarie verksamhet.

2.3.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att det finns en antagen målsättning för 1177 på telefon avseende medelväntetid på besvarade samtal. Vi konstaterar samtidigt att målet för medelväntetiden inte har uppnåtts under året. Vi ser det som positivt att regionen har vidtagit åtgärder för att hantera det ökade flödet till sjukvårdsrådgivningen. Utan dessa åtgärder hade sannolikt väntetiderna varit ännu längre. I sammanhanget skall dock nämnas att regionen under ett antal år ej nått målet om svarstid för 1177 på telefon. Vi kan ej spåra att regionstyrelsen vidtagit aktiva åtgärder inom området.

I samband med Covid-19 bedöms att antalet inkommande samtal till 1177 på telefon även ökat för de övriga samverkande regionerna. Dock genomförs ingen analys kring vilka effekter detta får i nettoflöde till Region Västmanland i delårsrapporten per augusti 2020.

2.4 Utbud av invånartjänster

Revisionsfråga 4: Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?

2.4.1 Iakttagelser

Enligt uppgift från intervju har det inom primärvården funnits ett skall-krav kring att ett basutbud av e-tjänster som vårdcentralerna ska erbjudas invånarna. Detta är något vi inom ramen för vår granskning inte har kunnat verifiera. Som nämndes i avsnitt 2.2.1 kan vi genom vår granskning inte styrka att det finns en tydlig styrning eller något skall-krav kring vilket utbud av e-tjänster vårdverksamheterna inom regionen ska erbjuda.

Från primärvårdsprogrammet noterar vi följande:

- Vårdgivaren ska bland annat använda IT-tjänster i form av 1177 Vårdguidens e-tjänster där invånare kan kommunicera genom säker inloggning.
- Patienter ska kunna lista sig vid en vårdcentral via 1177 e-tjänster.

- För barn- och ungdomshälsan ska det vara möjligt att boka tid via webbtidbok eller 1177 Vårdguiden.

Vi kan för granskningen inte se att det finns motsvarande skrivningar som framgår ovan enligt primärvårdsprogrammet inom övriga vårdverksamheter i regionen.

Vidare uppges att utbudet av e-tjänster per vårdcentral och vårdverksamhet inte är möjligt att följa upp löpande inom regionen med hänvisning till att Inera inte tillhandahållit den typ av statistik. Det skall i sammanhanget noteras att regionen inte själv, genom egen uppföljning, har tillskapat uppföljningsunderlag som påvisar vilket utbud av e-tjänster som de facto tillhandahålls inom regionens vårdverksamheter.

Vi har dock genom förfrågan från regionen erhållit statistik avseende utbudet av 1177:s e-tjänster i länet. I det erhållna underlaget kan ses att det finns en stor spridning i det antal e-tjänster som erbjuds invånarna mellan vårdcentralerna i länet.

2.4.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **ej uppfylld**.

Bedömningen baseras på att vi genom vår granskning inte kan styrka att det finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar. Vi konstaterar att det inte finns en tydlig styrning för området för att säkerställa detta. Det underlag som vi erhållit avseende utbudet av 1177:s e-tjänster i länet påvisar en stor spridning mellan verksamheterna.

2.5 Välfungerande tjänster utifrån ett medborgarperspektiv

Revisionsfråga 5: Säkerställer regionstyrelsen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

2.5.1 Iakttagelser

Sveriges kommuner och regioner (SKR) sammanställer en nationell undersökning² med syfte att fånga invånarnas attityder till, förtroende för och uppfattning om svensk hälso- och sjukvård och omfattar bland annat förtroendet för invånartjänsterna 1177/1177 Vårdguidens e-tjänster. I hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 framgår följande resultat för Region Västmanland:

- 64 procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens råd och hjälp om hälsa och vård via telefon. 22 procent saknade uppfattning och 14 procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.
- 65 procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens e-tjänster. 26 procent saknade uppfattning och 10 procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.
- 66 procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens information och råd om hälsa via webben. 24 procent saknade uppfattning och 9 procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.

Vi kan inom ramen för vår granskning inte se att regionstyrelsen behandlade resultatet från hälso- och sjukvårdsbarometern, eller till följd av resultatet fattar något beslut om

² Undersökningsföretaget Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) har genomfört undersökningen på uppdrag av samtliga regioner. Arbetet samordnas av Sveriges Kommuner och Regioner, SKR.

åtgärder. Vi har inom ramen för vår granskning ej heller kunnat styrka att någon annan form av kvalitativ och systematisk dialog skett med invånarna där nöjdhet över 1177-tjänsterna berörts och utgjort underlag för rapportering till regionstyrelsen.

Från regionens årsredovisning 2019 framgår resultatmålet "Invånarna ska ha förtroende för regionens tjänster". Måluppfyllelse mäts genom förtroende för vården. Särskilt följande resultat noteras:

- Invånarnas förtroende för 1177 e-tjänster uppgick år 2019 till 65 procent. Detta är en ökning jämfört med år 2018 då förtroendet låg på 61 procent.
- Resultatet för förtroendet för digitala vårdbesök visade på att invånarna i Region Västmanland, liksom resten av landet, har ett lågt förtroende, enbart 20 procent uppger sig ha förtroende för digitala vårdkontakter, i riket 21 procent.

2.5.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att vi inte kan styrka att regionstyrelsen tagit del av resultatet från hälso- och sjukvårdsbarometern år 2019 eller till följd av undersökningens resultat fattat något beslut om åtgärder för att säkerställa ett ökat förtroende för invånartjänsterna. Samtidigt kan vi konstatera att regionen har antagit en målsättning för invånarnas förtroende för regionens tjänster generellt, men har därtill inte aktivt arbetat för att säkerställa att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv.

3. Bedömningar utifrån revisionsfrågor

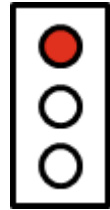
3.1 Bedömningar mot revisionsfrågor

Revisionsfråga	Kommentar	
Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?	Uppfyllt Vår granskning visar att användningen av invånartjänsterna har ökat sedan föregående granskning vilket bedöms ligga i linje med regionens ambition och målsättningar. Vår bild är att syftet med e-tjänsterna behöver tydliggöras mer för vårdverksamheterna. Implementeringen behöver öka i verksamheterna.	
Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster?	Delvis uppfyllt Styrelsen har antagit en målsättning med bäring på invånartjänsterna 1177. Det bedöms även finnas en struktur för hur uppföljning ska ske. Samtidigt framgår det inte i någon tydlig styrning kring vilket utbud av e-tjänster som vårdcentralerna ska erbjuda.	
Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?	Delvis uppfyllt Styrelsen har antagit en målsättning för området. Vi konstaterar samtidigt att målet för medelväntetiden inte har uppnåtts under året. Vi ser det som positivt att regionen har vidtagit åtgärder för att hantera det ökade flödet till sjukvårdsrådgivningen, vilket förmodligen hållit nere medelväntetid under året. Uppföljning bedöms ske på ett strukturerat sätt.	

Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?

Ej uppfyllt

Vi kan genom vår granskning inte kan styrka att det finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar. Vi konstaterar att det inte finns en tydlig styrning för området för att säkerställa detta. Det underlag som vi erhållit avseende utbudet av 1177:s e-tjänster i länet påvisar en stor spridning mellan verksamheterna.

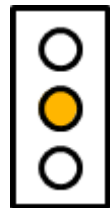


Säkerställer regionstyrelsen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

Delvis uppfyllt

Vi kan inte styrka att styrelsen tagit del av uppföljning av resultatet av hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 eller till följd av resultatet fattat något beslut om åtgärder för att säkerställa ett ökat förtroende för invånartjänsterna.

Samtidigt kan vi konstatera att regionen har antagit en målsättning för invånarnas förtroende för regionens tjänster generellt, men har därtill inte aktivt arbetat för att säkerställa att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv.



Rekommendationer

Utifrån granskningens iakttagelser lämnas följande rekommendationer till regionstyrelsen:

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av de nationella invånartjänsterna.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av implementering av invånartjänsterna i vårdverksamheterna. En framtida aktiv styrning kan även behöva kompletteras med viss förändringsledning inom berörda verksamheter.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om invånartjänsterna ur ett medborgarperspektiv.

Januari 2020

Tobias Bjöörn
Uppdragsledare

Erik Jansen
Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Norrbotten enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2020-09-10. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.