

Regionens revisorer

YTTRANDE ÖVER GRANSKNING AV 1177

Regionens revisorer har överlämnat revisionsrapporten "Granskning av 1177" till Regionstyrelsen för yttrande. 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.

Revisorernas bedömning

"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."

Regionstyrelsens yttrande

Region Västmanland har sedan flera år tillbaka haft en hög ambitionsnivå vad gäller att erbjuda invånarna 1177 Vårdguidens olika tjänsteutbud och 1177 Vårdguiden har varit den huvudsakliga patientingången till vården. Både nationellt sett och regionalt har det gjorts stora investeringar i form av finansiella och personella resurser. Sett ur ett varumärkesperspektiv är det en lyckad investering, det är ett av landets starkaste varumärken idag. Användningen har ökat under åren och inte minst under pandemin har 1177 Vårdguiden varit en hjälp för invånaren och en avlastning för verksamheterna.

När det gäller regionstyrelsen styrning har den varit inriktad på digitalisering som generell och övergripande möjlighet/förutsättning – och inte på verktygslådan. 1177 Vårdguiden ska främst ses som ett verktyg, inte ett självändamål, utan en del av det digitala utbud regionen tillhandahåller. Regionstyrelsen har som mål att öka tillgängligheten och har sedan flera år tillbaka pekat ut "Digitalt först" som en strategi i Regionplanen. Under senare år också riktning/styrning på övergripande nivå skett via den av regionstyrelsens antagna "Region Västmanlands digitaliseringsstrategi, som för övrigt är under revidering.

1177 har varit den huvudsakliga ingången för invånarna och bör så förbli, för att underlätta för invånarna. Samtidigt sker den digitala utvecklingen snabbt och nya

Datum
2021-04-27
Vårt dnr
RV210134

digitala verktyg utvecklas av marknaden. Regionen behöver navigera mellan det nationella samarbetet som sker inom ramen för exempelvis 1177 Vårdguidens e-tjänster och andra utvecklingsinitiativ, allt utifrån vad som är mest kostnadseffektivt, hur utvecklingen på marknaden sker och inte minst hur vi gör det så enkelt som möjligt för användarna, ex invånare. Enligt nuvarande utvecklingsinriktning bör i möjligaste mån 1177 Vårdguiden användas som varumärke för olika tjänster, oaktat vilken leverantör som ligger bakom själva tjänsten, detta för att underlätta för invånarna. Detta ligger i linje med Ineras "Målbild för första linjens digitala vård" ut som regionerna ställt sig bakom.

Den digitala utvecklingen innebär att verksamheterna måste ställa om och arbeta på nytt sätt. Utifrån detta så har regionen valt att decentralisera arbetet med bland annat 1177 Vårdguidens e-tjänster, från att vara mer styrd från regionstyrelsen till att verksamheterna själva använder de tjänster som är relevanta för just deras verksamhet; allt med utgångspunkt ökad tillgänglighet och effektivare verksamhet.

Genom att själv kunna påverka den digitala utvecklingen ute i linjen, ökar ägarskapet, vilket får som effekt att man också gör nödvändig verksamhetsutveckling. Utifrån RS intentioner uttryckt i Digitaliseringsstrategin ska målstyrningen inom detta område ske på förvaltnings- och verksamhetsnivå.

När det gäller uppföljning av 1177 Vårdguiden följer regionstyrelsen inte upp detta kontinuerligt på övergripande nivå givet att det är en del av den totala digitala utvecklingen. På tjänstemannasidan (strategisk/taktisk förvaltningsnivå) följer dock regionen upp via undersökningar av NKI, förtroende och användning samt utveckling av nya verktyg. Handlingsplanen kopplat till digitaliseringsstrategin varit uppe för information på styrelsen varje år sedan den antogs. Mål för 1177 Vårdguiden på telefon redovisas i del- och årsredovisningen. Där finns också ett avsnitt som beskriver utvecklingen av 1177 Vårdguidens e-tjänster. Hälso- och sjukvårdbarometern, som bland annat redovisar förtroendet för 1177 Vårdguidens olika områden, har också presenterats på regionstyrelsen varje år.

Det mål som funnits som en del av Regionplanen kopplat till 1177 Vårdguiden på telefon har varit kopplat till medelväntetider. Detta har under åren varit svår att nå. Det regionala målvärdet sattes utifrån att 16 av landets regioner skulle påbörja ett samarbete under vardagar samt nätter, men detta har inte förverkligats fullt ut. Samarbetet har inneburit att Region Västmanland under 2019 hjälpt övriga samverkande län att öka tillgängligheten men har med all sannolikhet påverkat regionens medelvärde i negativ riktning. Verksamheten har under åren haft fokus på att försöka förbättra tillgängligheten. Under pandemiåret 2020 har, precis som

Datum
2021-04-27
Vårt dnr
RV210134

revisorerna skriver, medelväntetiden ökat till att i genomsnitt vara ca 24 minuter. För att kunna hantera de kraftigt ökade medelsvarstiderna p.g.a. pandemin startade under året en extra insatt Covidlinje, en digital rådgivningsmottagning och kundtjänst för icke-digitala invånare. Dessa åtgärder har resulterat i en något förbättrad tillgänglighet till 1177 på telefon och att Västmanland ändå haft en bättre medelväntetid än snittet.

När det gäller att utforma basuppdrag och sätta mål för 1177 Vårdguiden på telefon är det, mot bakgrund av ovan skrivna, bättre att dessa utformas/sätts över regiongränserna på Hälso- och sjukvårdnivå, som en del i den allmänna hälso- och sjukvårdsutvecklingen. Då med hänsyn tagen till övrig utveckling inom alla 1177 Vårdguidens delar, regionernas digitala utveckling som helhet och samarbetet mellan 1177 Vårdguiden på telefon. Medelväntetid som enskilt mål för enskild regions verksamhet blir snarare kontraproduktivt om man vill se en utveckling inom tillgänglighet som helhet.

Precis som revisorerna skriver har det tidigare funnits en styrning av en basnivå av e-tjänster inom primärvården. Från 2018 års program togs detta bort, då bedömningen var att dessa tjänster nu var så etablerade och nyttjade av alla att de inte behövde räknas upp i programmet. Istället blev fokus på krav på snabb återkoppling och att ev alternativa system (som några privata nyttjade) skulle vara likvärdiga i innehåll och kvalitet. Utbudet har bestått av ett antal ärendetyper som man erbjuder och det har varit liknande på alla regiondrivna vårdcentraler: de privata har olika varianter och hänvisar ju i vissa fall till andra tjänster via länk till sin hemsida. Ett nytt primärvårdsprogram är under framtagande och revisorernas synpunkter tas i beaktande i detta arbete.

När det gäller att öka kunskapen och kännedomen om 1177 Vårdguiden hos invånare har det under åren gjorts många insatser, från i början mer generell marknadsföring till att numera lyfta fram 1177 Vårdguiden i de sammanhang där det är relevant. Hävstången för själva användningen av e-tjänsterna är kopplad till upplevd nytta hos invånarna. När e-tjänsten Journalen infördes, ökade både kunskapen om och antalet användare av 1177 Vårdguidens tjänster ordentligt. I hälso- och sjukvårdsförvaltningens årsredovisning för 2020 konstateras att 80% av invånarna är nu digitala och har ett konto på 1177.se. Av dessa har ca hälften under året loggat in och både bokat och läst provsvar för coronatesterna.

Det är fortsatt av vikt att få verksamheterna själva att inse vikten av att integrera e-tjänsterna i verksamhetsutvecklingen. Regionen är på god väg och pandemin har varit en drivande faktor. Numera är också verksamheterna de bästa marknadsförarna av tjänsterna: i och med det ökade egna ägarskapet är det en mer naturlig del i ett

Datum
2021-04-27
Vårt dnr
RV210134

samtal i patientmöten. Regionen följer utvecklingen kontinuerligt och har planer för ökad användning. I grunden handlar det om vilja att använda digitala tjänster, något som i sin tur är beroende av tjänsterna upplevs som relevanta och användbara. Detta är ytterst en fråga för det nationella samarbetet med Inera, där regionen är delägare, dialogpart men också kravställare.

FÖR REGIONSTYRELSEN

Namn

Namn

Denise Norström

Anders Åhlund

Titel
Regionstyrelsens ordförande

Titel
Regiondirektör