

# Granskning

# 1177

**Region Gävleborg**

Februari 2021

*Erik Jansen, revisionskonsult*

*Ulrik Hellmark, revisionskonsult*

*Michaela Nyman, revisionskonsult*

*Matti Leskelä, certifierad kommunal revisor*



# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>2</b>
<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>lakttagelser och bedömningar</b>	<b>7</b>
<b>Utveckling på användning av 1177-tjänster</b>	<b>7</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>7</b>
<b>Föregående granskning</b>	<b>9</b>
<b>Utveckling av 1177</b>	<b>9</b>
<b>Bedömning</b>	<b>10</b>
<b>Styrning av 1177</b>	<b>11</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>11</b>
<b>Bedömning</b>	<b>13</b>
<b>Uppföljning av 1177</b>	<b>13</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>13</b>
<b>Bedömning</b>	<b>14</b>
<b>Utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster</b>	<b>14</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>14</b>
<b>Bedömning</b>	<b>15</b>
<b>Medborgarperspektiv</b>	<b>16</b>
<b>lakttagelser.</b>	<b>16</b>
<b>Bedömning</b>	<b>17</b>
<b>Bedömning</b>	<b>18</b>
<b>Bedömningar mot revisionsfrågor</b>	<b>18</b>
<b>Revisionell bedömning</b>	<b>19</b>
<b>Rekommendationer</b>	<b>19</b>

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Gävleborg genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att de 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig intern kontroll.

Vår samlade revisionella bedömning är att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att de 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett:

- **i begränsad utsträckning** ändamålsenligt sätt
- **i begränsad utsträckning** med en tillräcklig intern kontroll.

Följande revisionsfrågor har varit styrande för granskningen:

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

I begränsad utsträckning.

**Finns en ändamålsenlig styrning avseende 1177:s tjänster? Exempelvis vad gäller bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 vårdguiden på telefon.**

I begränsad utsträckning.

**Finns en ändamålsenlig uppföljning avseende 1177:s tjänster?**

I begränsad utsträckning.

**Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionens olika geografiska delar?**

I begränsad utsträckning.

**Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?**

I begränsad utsträckning.

## Rekommendationer

Utifrån granskningens iakttagelser lämnas följande rekommendationer:

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en tydlig styrning för införande och användning av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av följsamhet till implementering av 1177 vårdguidens e-tjänster 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 1177 vårdguidens tjänsters ändamålsenlighet ur ett medborgarperspektiv.

# Inledning

## Bakgrund

Vision e-hälsa 2025 tydliggör Regeringens mål om att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter. Med hjälp av e-hälsa ska individen vara i centrum, verksamheter få hjälp att utvecklas och vården och omsorgen ska vara jämlik, effektiv, tillgänglig och säker. År 2016 tog Regeringen och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) fram en handlingsplan för Vision e-hälsa. Inera koordinerar och stödjer detta arbete och har sedan start samfinansierats av landets regioner.

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.

### Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma om RS och HSN säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig intern kontroll. Bedömning har skett utifrån nedanstående revisionsfrågor.

- Har användandet av 1177 vårdguidens tjänster utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?
- Finns en ändamålsenlig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster? Exempelvis vad gäller bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 vårdguiden på telefon.
- Finns en ändamålsenlig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?
- Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionens olika geografiska delar?
- Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

### Revisionskriterier

- Strategisk plan med treårsbudget 2020-2022
- Nationell strategi avseende e-hälsa

### Avgränsning

Granskningen har avgränsats till i huvudsak år 2020, men beslut och åtgärder med inverkan på revisionsåret har beaktats. I övrigt se syfte och revisionsfrågor. Granskningsobjekt har varit regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden.

Det bör i sammanhanget tydligt nämnas att vår granskning rör ovan nämnt område. I rapporten beskriver vi regionens omställningsarbete avseende digitalt tjänsteutbud. Detta förändringsarbetet är ej föremål för vår revision. Revisionell bedömning görs mot sådan styrning och kontroll som var gällande avseende 1177 Vårdguidens tjänster inom Region Gävleborg under år 2020.

### Metod

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

- Kvalitetssamordnare inom primärvård samt katalogansvarig

- Verksamhetschef 1177
- Verksamhetschef primärvården
- Vårdenhetschef 1177
- Utvecklingschef hälso- och sjukvård
- Chefläkare primärvården
- Stabschef hälso- och sjukvården

Innan rapporten fastställts har samtliga personer som varit föremål för intervju getts möjlighet att faktakontrollera rapporten och att påtala eventuella oklarheter eller felaktigheter. Utifrån erhållna synpunkter från 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.

# Iakttagelser och bedömningar

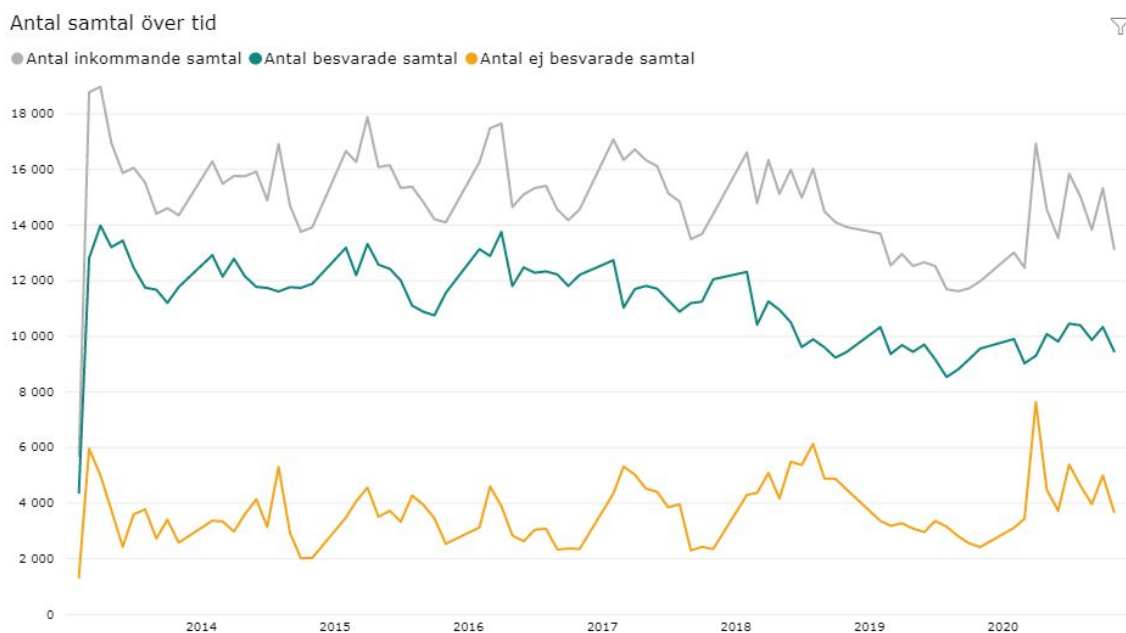
## Utveckling på användning av 1177-tjänster

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

### Iakttagelser

#### Statistik för utveckling av nyttjande över tid

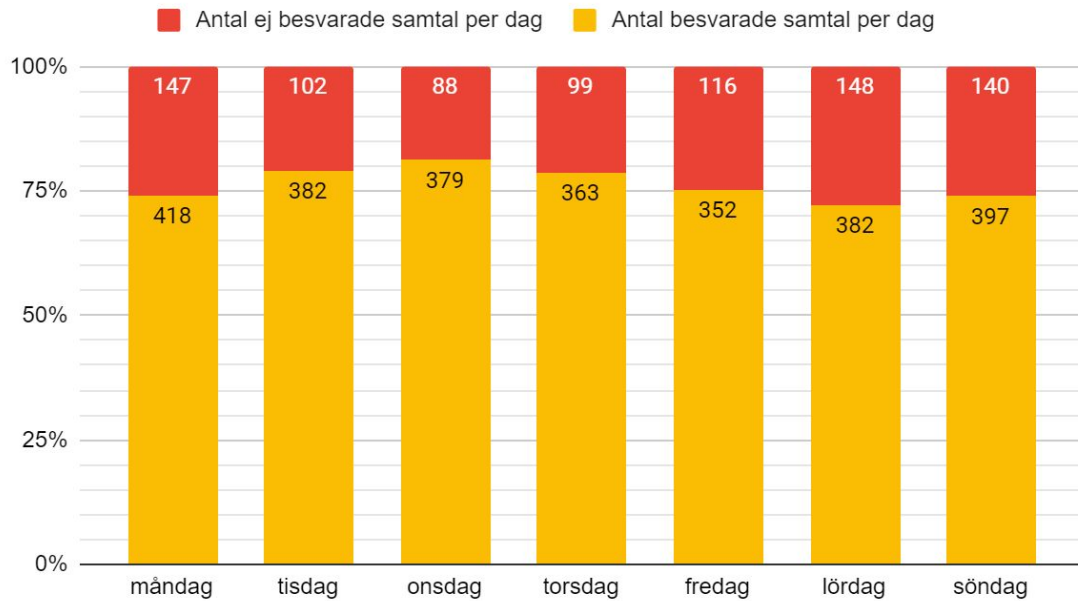
Vår granskning visar nedan trendutveckling för nyttjande av 1177 vårdguidens tjänster inom Region Gävleborg.



Graf 1 - Antal samtal per månad till 1177 från Region Gävleborg, graf presenterad av Inera

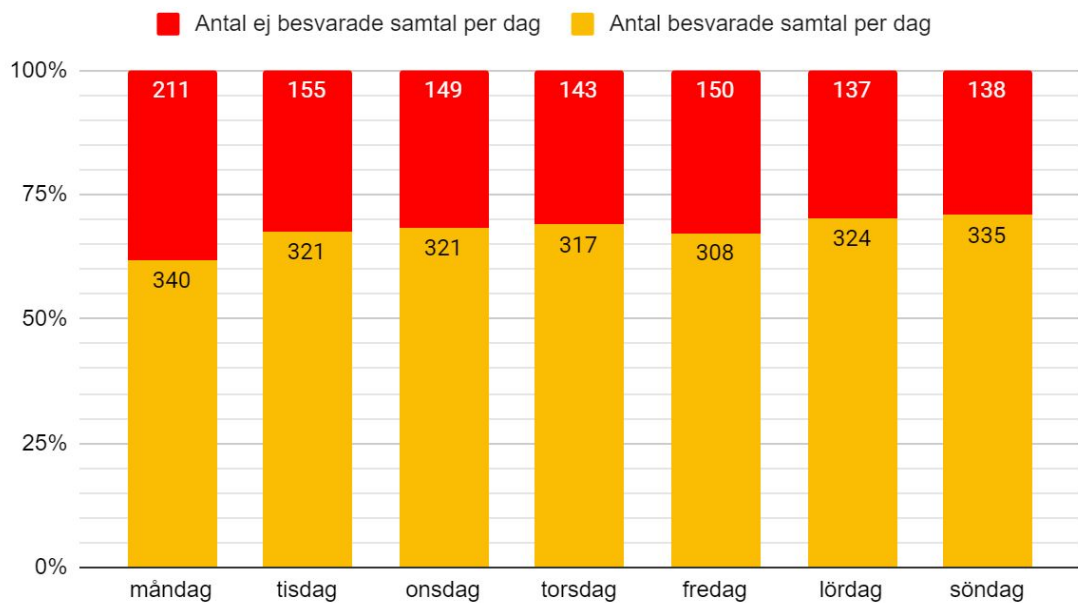


### Genomsnittligt antal samtal per veckodag under år 2017 till 1177 från Region Gävleborg



Graf 2 - Genomsnittligt antal samtal per veckodag under år 2017 till 1177 från Region Gävleborg. Röd markering visar antal ej besvarade samtal per dag. Gul markering visar antal besvarade samtal per dag.

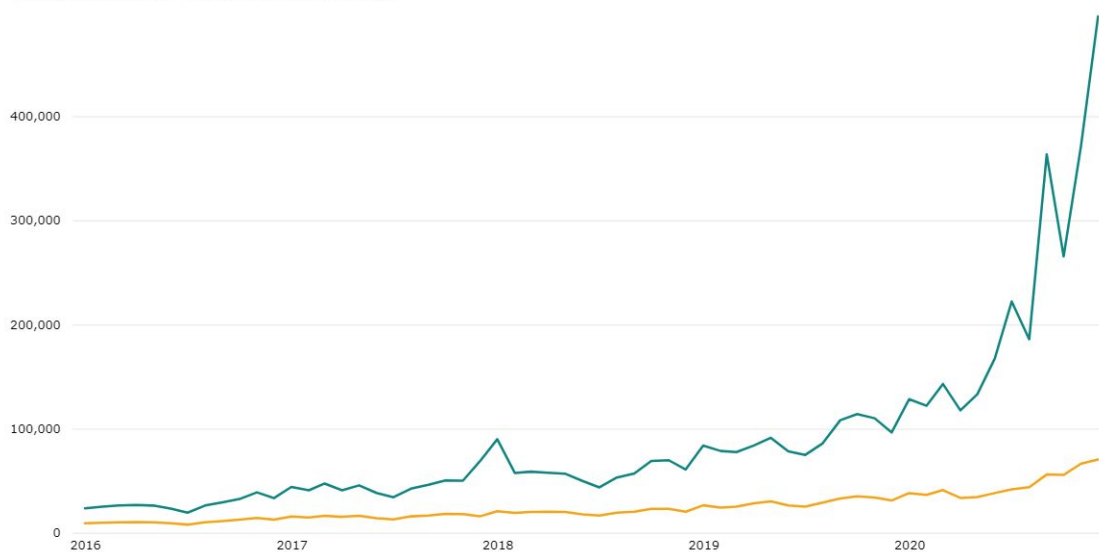
### Genomsnittligt antal samtal per veckodag under år 2020 till 1177 från Region Gävleborg



Graf 3 - Genomsnittligt antal samtal per veckodag under år 2020 till 1177 från Region Gävleborg. Röd markering visar antal ej besvarade samtal per dag. Gul markering visar antal besvarade samtal per dag.

## Antal inloggningar per månad

● Antal inloggningar ● Antal unika inloggningar



Graf 4 - antal inloggningar per månad samt antal unika inloggningar per månad 2013-2020, graf presenterad av Inera

### Föregående granskning

I den granskning som genomfördes 2017 avseende Region Gävleborgs investeringar i de nationella invånartjänsterna var den samlade bedömningen att Region Gävleborg *i begränsad utsträckning* säkerställde att de medel som investerades i de nationella invånartjänsterna 1177 gav önskade effekter i det egna regionen. Revisionsrapporten lämnade följande rekommendationer:

- Tydliggör regionens ambitioner med ökat användande av invånartjänsterna
- Utred ytterligare vägar för att sprida goda exempel mellan hälsocentraler
- Överväg ett införande av stöd som inte enbart stödjer hälsocentralerna i system och IT-relaterade frågor utan även kan stödja och motivera införande och implementering ur ett patient- och verksamhetsperspektiv.
- Säkerställ en fungerande integration mellan användandet av 1177 e-tjänster och befintliga journalsystem
- Säkerställ en uppföljning som synliggör utvecklingen/effekterna sett ur ett verksamhetsperspektiv

### Utveckling av 1177

Vid genomgång av verksamhetsplaner, årsredovisningar och delårsrapporter kan vi inte spåra någon tydlig fastlagd målsättning/önskvärd riktning för 1177 vårdguidens tjänster.

Vi finner att det inom ramen för begreppet god och nära vård, bl.a. i hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan för perioden 2020-2022, beskrivs att "En kombination av fysiska möten och digitala möten utifrån patientens behov, kan bidra till närhet. Det är patientens upplevelse som avgör om vården är nära eller inte". Vilken roll som 1177 vårdguidens tjänster skall ha i detta, samt ifall användandet av dessa tjänster skall bidra till att patientens behov tillgodoses, eller om regionen avser styra den framtida nära vården genom andra tjänster, går inte närmare att utläsa.

Vi konstaterar genom vår granskning att följande två mål finns inom regionen:

- *Andel besvarade invånarsamtal (85 %)*
- *Medelväntetid besvarade samtal (5 minuter)*

I sammanhanget skall nämnas att graf 3 som visar antal besvarade kontra ej besvarade samtal bör ställas mot den statistik som vi erhåller från regionen som påvisar att ungefär 19% av de som ringer in väljer att lägga på inom 5 minuter. Detta innebära ca 19 % av de som ringer in lägger på innan regionens mål om medelväntetid på 5 minuter nås.

De två ovanstående målen har ej i vår granskning, utifrån det underlag vi erhållit, gått att utläsa på annat ställe än i de uppföljningar vi erhållit från regionen. I vår granskning framhåller intervjuade att Ineras verksamhetsplan utgör tydlig styrning för regionens arbete med 1177 vårdguidens tjänster. Vi har dock ej kunnat finna något beslut inom Region Gävleborg som tydliggör att Ineras verksamhetsplan skulle vara styrande för regionen arbete inom området. I sammanhanget skall tydliggöras att Inera är ett delägt bolag och samverkansplattform för 1177 vårdguidens tjänster. Vad Inera beslutar om/upprättar kan härigenom ej vara styrande för Region Gävleborg om regionen själv inte väljer att besluta om att göra Inera planer/styrning till sin egen.

Vid intervjuer framhålls att det inom Region Gävleborg pågår ett arbete med att inrätta en ny modell för digital nära vård. Denna kommer, utifrån de uppgifter vi erhållit, startas upp under april 2021. Vid övergång till den nya modellen kommer regionen lämna vissa delar av Ineras tjänsteutbud vad det gäller e-tjänsterna. Tjänster som inte kommer beröras av förändringen är exempelvis Journalen på nätet och Nationella Patientöversikten, enligt intervjuade. Den nya modellen framhålls av intervjuade vara en utveckling som säkerställer en mer ändamålsenlig digital teknik för att underlätta för regionens medborgare och medarbetare.

### *Bedömning*

Vår bedömning är att användandet av de 1177 vårdguidens tjänster i **begränsad utsträckning** har utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning

Vi kan inte spåra en tydlig politisk styrning/ambitionsnivå för området 1177 Vårdguidens tjänster. Vi konstaterar i det sammanhanget att Region Gävleborg är under utvecklande för införande av en ny modell för digital nära vård. Detta innebär att regionen i vissa delar är på väg att lämna Ineras plattform för 1177 vårdguidens tjänster. Förändringen

kommer få påverkan på hur 1177 vårdguidens tjänsterna hanteras inom regionen under år 2021.

### Styrning av 1177

*Revisionsfråga: Finns en ändamålsenlig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster? Exempelvis vad gäller bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 vårdguiden på telefon.*

Sverige har en vision för digitalisering i hälso- och sjukvården, Vision e-hälsa 2025. Visionen anger en långsiktig strategisk riktning för digitaliseringsområdet och utgör den gemensamma samverkansplattformen mellan SKR och de statliga aktörerna på området.

I strategin fastställs fyra mål för inriktningen av det gemensamma utvecklingsarbetet. De fyra inriktningsmålen är:

1. individen som medskapare
2. rätt information och kunskap
3. trygg och säker informationshantering
4. utveckling och digital transformation i samverkan

Syftet med genomförandeplanerna är att beskriva prioriterade insatser som ska genomföras inom inriktningsmålen, vem som ska genomföra dem samt hur dessa ska följas upp.

### lakttagelser

Regionfullmäktige har fastlagt det strategiska målet *Miljöansvar och hållbar utveckling*. I regionstyrelsens plan 2020-2022 (ks 2019-04-26) framgår under ovan nämnt fullmäktigemål att regionstyrelsen brutit ned området till; *Digitaliseringens möjligheter – Jämlig digitalisering*. Region Gävleborg skall bidra till att uppnå regeringens mål om att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Dessutom noteras att under fullmäktiges mål välfärd och trygghet har målet *god och nära vård* fastställts.

Vi har noterat att visionen e-hälsa 2025 utgör grund för styrningen av regionens inriktning mot digitalisering och Nära vård. Dock har vi i vår granskning inte kunnat styrka hur digitaliseringen och inriktningen mot Nära vård kommit att brytas ned till styrning för 1177 vårdguidens tjänster i Region Gävleborg.

Av de övergripande styrande dokumenten inom Region Gävleborg som vi erhållit inom ramen för denna granskning framgår inga tydliga spårbara målsättningar inom området 1177 vårdguidens tjänster. De politiskt beslutade mål som vi kan spåra med bäring på digitaliseringsområdet har i hälso- och sjukvårdsförvaltningens plan brutits ned till följande mål med bäring på digitaliseringsområdet och 1177 vårdguidens tjänster.

- Omställningen till en God och nära vård i Gävleborg ska starta (se ovan stycke om hur vision e-hälsa 2025 och Nära vård).

- Vården ska vara lätt att nå och ges i rimlig tid

Vad vi kan notera är att det i "Handbok hälsoval i Region Gävleborg 2020-2021"<sup>1</sup> framgår vilka av 1177 Vårdguidens e-tjänster som hälsocentralerna skall tillhandahålla. Följande tjänster inom 1177 vårdguidens e-tjänster skall hälsocentralen aktivt erbjuda, informera om och administrera:

- Kontaktkort på 1177 vårdguidens E-tjänster
- Journalen via näte
- Stöd och KBT-behandling via Internet

Det framgår också att hälsocentralen ska erbjudas och vara med i utvecklingen av nya e-hälsotjänster och digitala tjänster enligt Regionen Gävleborgs beslut.

Inom Sveriges regioner bedrivs 1177 vårdguiden på telefon i vissa fall av privata utförare på regionernas uppdrag. Region Gävleborg bedriver dock 1177 vårdguiden på telefon i egen regi. Vår granskning visar att någon tydlig målsättning för 1177 vårdguiden på telefon ej framgår i erhållna styrande dokument från regionen. Intervjuade framför att verksamheten strävar efter att efterfölja nationella målsättningar med tidsgränser för svarstid inom 1177 vårdguiden på telefon. Det bör dock i sammanhanget tydliggöras att de nationella målen som återfinns i Ineras verksamhetsplan aldrig beslutats på politisk nivå inom Region Gävleborg. De vi intervjuat framför även att det såväl nu som historiskt funnits brister i styrningen genom mål/uppdrag inom området. Trots avsaknaden av fastlagda mål inom Region Gävleborg för 1177 vårdguiden på telefon framgår ändock från den uppföljningsfil vi erhållit att följande två mål följs upp inom regionen:

- Andel besvarade invånarsamtal (mål 85 %)
- Medelväntetid besvarade samtal (mål 5 min)

Intervjuade framför att bristande bemanning ligger till grund till låg måluppfyllelse. Verksamheten har haft svårt att rekrytera sjuksköterskor samt haft sjukskrivningar. Vidare anges att rekryteringskampanjer har genomförts i syfte att åskådliggöra verksamheten. Intervjuade framför att pandemin också medfört att arbetet inom 1177 vårdguiden på telefon blivit synliggjort i högre utsträckning.

Region Gävleborg har tillsammans med andra regioner ingått ett samverkansavtal gällande telefonrådgivningen. Syftet med samverkan är att uppnå en mer jämlik tillgänglighet till tjänsten 1177 vårdguiden på telefon, vilket ger kortare svarstider som ökar säkerheten i tjänsten. Enligt avtalet fungerar samverkan enligt följande:

- Det inringande samtalet placeras i regional del av Samverkanskö.

---

<sup>1</sup> Beslutad av Regionfullmäktige 2020-06-02 §140

- Om samtalet inte besvarats efter fyra (4) minuter i regional del av Samverkanskö styrs samtalet till övriga Samverkansparter.
- Samtalet kopplas fram så att inringaren får rådgivning av en sjuksköterska.

Intervjuade framför att samverkansavtalet varit positivt för invånarna då regionen haft problem med bemanning och svarstider.

Vid intervjuer framgår även att Region Gävleborg under år 2021 kommer att lämna samverkansdelen då ett projekt med införande av egen triagemotor inom ramen för omställningen till Nära vård inom regionen skall effektueras. Vi har inte inom ramen för vår granskning erhållit information om hur regionen avser styra om resurser för att kunna hantera området utan framtida samverkan med övriga län. Dock skall nämnas att det via intervjuade framhålls att Region Gävleborg många gånger inom ramen för samverkan fått hantera andra regioners köer, vilket påverkat regionens egen möjlighet att besvara samtal inom rätt tid. Vi har ej heller erhållit någon närmare beskrivning som påvisar hur framtida svarstid förväntas kunna hållas allt förbättras i den nya modellen.

### *Bedömning*

Vid bedömer att det i **begränsad utsträckning** finns en ändamålsenlig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster.

Vår bedömning baseras på att det i Region Gävleborg finns övergripande mål om digitalisering, som kommit att brytas ned till bl.a. omställningen till Nära vård. Vi kan dock ej spåra att de övergripande målen om digitalisering på ett tydligt sätt kommit att påverka målformulering för området 1177 vårdguidens tjänster (e-tjänster, webben och telefoni) inom Region Gävleborg.

De målsättningar som finns inom 1177 vårdguiden på telefon är upprättade som styrning inom förvaltningen, och vi kan ej spåra hur dessa är nedbrutna från övergripande målformuleringar inom regionen. Vår granskning visar dock att vissa åtgärder vidtagits för att säkerställa bemanning av 1177 via telefonin även under pandemin, genom ex. möjlighet att arbeta på filial.

### **Uppföljning av 1177**

*Revisionsfråga: Finns en ändamålsenlig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?*

### *lakttagelser*

Som konstaterats ovan är det främst mål om *god och nära vård* som vi kunnat spåra som styrande för omställningen till digitaliserad vård och i någon form styrande för 1177 vårdguidens tjänster. I delårsrapport per augusti 2020 framgår att prognosen för helåret är att målet om *God och nära vård* kommer att nås. Vi har dock ej, som framgår av revisionsfrågan gällande styrning ovan, funnit någon närmare målsättning som i realiteten har inverkan på hur 1177 vårdguidens tjänster bedrivs inom regionen.

Av den uppföljningsfil som vi erhållit kopplat till 1177 vårdguiden på telefon framgår att de i förvaltningen fastställda målen för området ej nås inom Region Gävleborg. Enligt de uppgifter vi erhåller upprättas uppföljningen på månadsbasis. Resultatet av uppföljningen rapporteras ej till politisk nivå, utan används som underlag i tjänsteorganisationen.

*Andelen besvarade invånarsamtal 2019* var i genomsnitt 76 %. Lägst andel var det i juli där 73 % av den inkommande samtalen besvarades. I oktober besvarades högst andel samtal, 80 %. För 2020 är snittet mellan januari-september 70 %. Lägst andel samtal har hittills blivit besvarade i mars där 56 % av samtalen besvarades.

Medelväntetiden för besvarade samtal har inte varit under 10 minuter under någon månad 2019. Lägst väntetid var det i oktober där medelväntetiden var 10 minuter och 59 minuter. Högst väntetid var det i juli, 19 minuter och 19 sekunder. Under 2020 har medelväntetiden ökat kraftigt i samband med Coronapandemins utbrott. I mars månad 2020 var medelväntetiden 46 minuter och 4 sekunder. Efter mars har väntetiden ej understigit 20 minuter någon i månad.

Uppföljning rapporteras till verksamheten månatligen, men vi har inte i vår granskning funnit någon rapportering till politisk nivå.

### *Bedömning*

Vi bedömer att det i **begränsad utsträckning** finns en ändamålsenlig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster.

Vår bedömning baseras på att styrningen inom området behöver tydliggöras från politisk nivå. Avsaknaden av tydlig styrning innebär även att uppföljningen gällande hur 1177 vårdguidens tjänster fungerar och utvecklas brister inom Region Gävleborg.

De i verksamheten fastlagda målen avseende andel besvarade samtal samt svarstid uppnås ej. Vi bedömer att regionen behöver vidta åtgärder för att säkerställa en ändamålsenlig bemanning av 1177 vårdguiden på telefon och genom detta kunna besvara inkomna samtal på kortare tid. En förutsättning för att möjliggöra en tydligare prioritering och dimensionering inom området förutsätter dock, bedömer vi, att både styrningen och uppföljningen av 1177 vårdguidens tjänster stärks.

### **Utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster**

*Revisionsfråga: Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionens olika geografiska delar?*

### *lakttagelser*

Vi har ej i övergripande styr/plandokument inom regionen kunnat utläsa något styrning eller något uppdrag till regionens vårdverksamheter som tydliggör vilka av 1177 vårdguidens e-tjänster som skall erbjudas.

I dokumentet "Handbok Hälsoval i Region Gävleborg 2020-2021" framgår att hälsocentralerna i regionen aktivt skall erbjuda, informera om och administrera följande

tjänster med bäring på 1177 vårdguidens e-tjänster e-hälsotjänster enligt Regionens riktlinjer:

- Kontaktkort på 1177 vårdguidens E-tjänster
- Journalen via näte
- Stöd och KBT-behandling via Internet

Patienten ska därutöver ha möjlighet att kommunicera med sin hälsocentral via "1177 vårdguidens e-tjänster". Vidare anges i ovan dokument att alla länets invånare, oavsett vilken hälsocentral invånaren är listad på, ska kunna nyttja flera e-tjänster. Bland annat avses upphandlad e-hälsa som exempelvis KBT på nätet.

Vi har trots förfrågan till regionen ej erhållit någon uppföljningsfil eller annat underlag/sammanställning som påvisar vilka e-tjänster respektive vårdverksamhet de facto tillhandahåller invånarna i Region Gävleborg.

Intervjuade anger att det i praktiken funnits möjlighet för hälsocentralerna att välja hur integrering av 1177 vårdguidens e-tjänster ska i verksamheten. De intervjuade framhåller att effekten av utebliven tydlig styrning/förändringsledning inom området föranlett stora variationer i införandet av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionens verksamheter. Intervjuade framför också bilden av att utbudet hos hälsocentralerna i praktiken varierar inom regionen. Vidare framför intervjuade att införandet av den nya triagemotorn, som vi nämnt ovan i rapporten, kommer innebära att e-hälsotjänster och digitalisering framgent kommer bli en mer naturlig del av arbetet inom verksamheterna.

Handboken för hälsoval avser primärvårdens uppdrag. Det bör i sammanhanget tydliggöras att vi inom ramen för vår granskning ej kunnat finna någon styrning/uppdrag om vilka e-tjänster övriga vårdverksamheter inom regionen skall tillhandahålla inom 1177 vårdguidens palett av e-tjänster.

### *Bedömning*

Vår bedömning är att det i **begränsad utsträckning** finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionens olika geografiska delar.

Vi bedömer att den konkretiserade styrningen för utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom Region Gävleborg framgår i Handbok Hälsoval i Region Gävleborg 2020-2021. I denna framgår vilka tjänster respektive hälsocentral skall erbjuda. Vidare framgår att invånarna har rätt till vissa e-hälsotjänster oberoende av vilken hälsocentral invånaren är listad hos.

Vi har, som konstaterats ovan, ej erhållit någon uppföljningsfil som påvisar vilka av 1177 vårdguidens e-tjänster som erbjuds inom regionens olika verksamheter. Vi bedömer därför att uppföljningen i området har brister och bör säkerställas. Styrningen genom hälsovalet avser dessutom endast primärvården. Vår granskning har ej kunnat styrka styrning/uppdrag för e-tjänster inom regionens övriga vårdverksamheter.



## Medborgarperspektiv

*Revisionsfråga: Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?*

### *lakttagelser.*

Bråkarnas nöjdhet över 1177 via telefon följs upp av Inera genom en NKI-mätning (nöjd kund index). Mätningen enligt NKI sker inte, vad vi erhållit information kring, årligen. Den senaste mätningen som vi kunnat ta del av genomfördes år 2018. En mätning genomfördes även år 2017. Målgruppen är de personer som ringer 1177 på telefon. Invånare som ringt 1177 har fått en automatisk förfrågan i talsvaret om de önskar delta i en intervju. Samtliga 21 regioner är representerade i undersökningen. Sex kvalitetsområden berörs:

- Telefonkön - väntetid
- Telefonkön - information
- Tid
- Bemötande
- Kommunikation
- Trovärdighet

Region Gävleborg placerar sig i mätningen från år 2018 på plats 19 av 21. På en skala 0-100 får Region Gävleborg ett NKI-resultat på 79, resultatet har försämrats jämfört med tidigare år. Framförallt har kundnöjdheten avseende väntetiden i telefonkön minskat. Jämfört med år 2017 där NKI var 71 är senaste NKI från år 2018 53. Statistiska Centralbyrån (SCB) klassar NKI-mätningar i en tregradig skala där ett NKI-värde över 74 innebär "mycket nöjd". NKI mellan 55-74 motsvarar "nöjd" och ett NKI under 55 "inte nöjd". Således är invånarna i Region Gävleborg *inte* nöjda med väntetid i kön till 1177 via telefon.

Enligt hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 har invånarna i Gävleborg näst lägst förtroende i riket för 1177 via webben. Endast 60 % av invånarna i regionen har förtroende för 1177 via webben. Vidare har endast 57 % av invånarna i Region Gävleborg förtroende för 1177 vårdguidens e-tjänster vilket också är näst lägst i riket.

Intervjuade framför att Ineras uppföljning används som ett arbetsmaterial inom förvaltningen i syfte att jobba kvalitetsförbättrande inom inom området. NKI-mätningen används i utvecklingsarbetet och på arbetsplatsträffar i verksamheten.

Vi har inom ramen för granskningen ej kunnat fastställa att resultatet följs upp på politisk nivå i syfte att kunna besluta om korrigerande åtgärder inom området.

Förutom Ineras NKI-mätningen anger intervjuade att någon övrig dialog eller annan metod inte används för att systematiskt följa upp invånarnas syn på 1177 vårdguidens tjänster inom Region Gävleborg.

### *Bedömning*

Vår bedömning är att regionen i **begränsad utsträckning** säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv.

Vi konstaterar att Region Gävleborg i Ineras mätningar har ett lägre nöjdhetsindex än rikssnittet. Trots att resultatet från NKI-mätningen exempelvis påvisar att Region Gävleborgs invånare inte är nöjda med väntetid i kön till 1177 via telefon har resultatet ej utgjort grund för uppföljning, utvärdering och beslut om åtgärder på politisk nivå i syfte att kunna korrigera avvikelserna.

# Bedömning

## Bedömningar mot revisionsfrågor

Revisionsfråga	Kommentar
Har användandet av de 1177 vårdguidens tjänster utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?	<b>I begränsad utsträckning</b>
Finns en ändamålsenlig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster? Exempelvis vad gäller bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 vårdguiden på telefon.	<b>I begränsad utsträckning</b>
Finns en ändamålsenlig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?	<b>I begränsad utsträckning</b>
Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionens olika geografiska delar?	<b>I begränsad utsträckning</b>
Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?	<b>I begränsad utsträckning</b>

### Revisionell bedömning

Vår revisionella bedömning är att RS och HSN säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett:

- i begränsad utsträckning ändamålsenligt sätt
- i begränsad utsträckning med en tillräcklig intern kontroll.

### Rekommendationer

I syfte att utveckla området lämnas följande rekommendationer:

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en tydlig styrning för införande och användning av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.
- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av följsamhet till implementering av 1177 vårdguidens e-tjänster 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 1177 vårdguidens tjänsters ändamålsenlighet ur ett medborgarperspektiv.

2021-02-23

---

Karin Magnusson  
*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 Gävleborg enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2020-09-01. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.