

5. Revisionell bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Örebro län genomfört en granskning av hemsjukvårdsinsatser med fokus på läkarmedverkan inom särskilda boenden. Granskningens syfte har varit att bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer en individuellt behovsanpassad vård och behandling för boende på särskilda boenden.

Följande revisionsfrågor skulle besvaras av granskningen:

- Har nämnden i sin planering analyserat behov av läkarinsatser i särskilda boenden?
- Finns avtal som reglerar vilka insatser som ska göras och i vilken omfattning?
- Finns det en koppling mellan förväntade/avtalade insatser och resurser för detta?
- Följer nämnden upp att avtalade insatser genomförs?
- Har den enskilde möjlighet att påverka vilken läkarresurs som ska finnas?

Utifrån genomförd granskning och svaren på revisionsfrågorna är vår samlade bedömning att hälso- och sjukvårdsnämnden **delvis** säkerställer en individuellt behovsanpassad vård och behandling för boende på särskilda boenden.

5.1. Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi hälso- och sjukvårdsnämnden

- att nämnden i sin planering genomför en analys av behovet av läkarinsatser i särskilda boenden. Vi noterar att en översyn av gällande avtal har påbörjats och utgår från att nämnden säkerställer att en analys av behovet omfattas av översynen.
- att nämnden systematisk följer upp efterlevnaden av avtalet om läkarmedverkan
- att nämnden säkerställer att det i kommande avtal regleras hur uppföljning ska göras

2021-06-08

Rebecka Hansson

Uppdragsledare

Anders Törnqvist

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Örebro läns revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2021-02-19. PwC ansvarar inte utan

särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.



Till regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden
samt folktandvårdsnämnden för yttrande
Regionfullmäktiges presidium, för kännedom

Revisionsrapport "Granskning av 1177 Vårdguidens tjänster"

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Örebro län genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Syftet med granskningen är att bedöma om regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden samt folktandvårdsnämnden säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt ifall den interna kontrollen i sammanhanget är tillräcklig.

Vår samlade revisionella bedömning för regionstyrelsen är att:

- regionstyrelsen **inte helt** säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv

Vår samlade revisionella bedömning för hälso- och sjukvårdsnämnden är att:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden **inte helt** säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv.

Vår samlade revisionella bedömning för folktandvårdsnämnden är att:

- Folktandvårdsnämnden **i allt väsentligt** säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv.

Bedömning mot revisionsfrågor:

Revisionsfråga	Kommentar
Har användandet av de 1177 vårdguidens tjänster utvecklats i önskvärd riktning sedan tidpunkten för föregående granskning?	<p>Vi bedömer revisionsfrågan som uppfylld.</p> <p>Vi kan utifrån statistik från Inera konstatera att användningen av 1177 Vårdguidens tjänster har ökat sedan föregående granskning. Utifrån rekommendationerna som lämnades vid föregående granskning kan vi konstatera att ett antal åtgärder vidtagits för att stödja verksamheternas anpassning till invånartjänster och att vårdmottagare erbjuder ett utökat utbud av tjänster.</p> <p>Vi konstaterar att det fortsatt saknas kvalitativa och kvantitativa uppföljningar avseende invånartjänsterna ur ett invånarperspektiv. Detta ser vi som ett</p>





väsentligt utvecklingsområde för framtiden.

Finns en tillräcklig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster?

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfyllt** för regionstyrelsen



Vi bedömer revisionsfrågan som **uppfyllt** för hälso- och sjukvårdsnämnden samt folktandvårdsnämnden.



Vi konstaterar att regionstyrelsen säkerställt att det finns styrande dokument och en struktur för regionens digitaliseringsarbete inom hälso- och sjukvården, där 1177 ingår. Styrningen har en tydlig koppling till den nationella strategin för e-hälsa 2025. Det finns tydliga målsättningar utifrån nyttjandet av 1177 på webben, nyttjandegrad och kännedom om tjänsteutbudet. Det finns även en tydlig struktur för uppföljning av mål och indikatorer. Målen har inarbetats i styrelsens och nämndernas verksamhetsplaner.

Dock framgår i vår granskning att det saknas en styrning i form av mål och indikatorer för 1177 telefoni, vilket påverkar bedömningen av regionstyrelsens uppfyllelse av revisionsfrågan.

Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen?

Vi bedömer revisionsfrågan **uppfyllt**.

Regionstyrelsen har via riktlinjer och rutiner beslutat vilket utbud som ska gälla för 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen. Detta förtydligas även i kvalitetsboken så aktörer inom Hälsoval Örebro omfattas. Vår granskning visar att det inom Folktandvårdens verksamheter har skett en bred och enhetlig implementering av tjänsterna utifrån styrningen inom området.



Finns det etablerade arbetssätt för implementering av 1177 vårdguidens tjänster i verksamheterna?

Vi bedömer revisionsfrågan **uppfyllt**.

Vi bedömer att det finns en struktur för implementering och arbete med 1177 Vårdguidens e-tjänster inom regionen. Vi bedömer dock, som utvecklingsområde för framtiden, att implementeringen av tjänsterna kan kompletteras med uppföljningar av hur medborgarna uppfattar och upplever tjänsterna. Vidare anser vi att regionstyrelsen bör stärka sin styrning för att vårdmottagare i högre grad ska erbjuda ett enhetligt tjänsteutbud samt genomföra kompetensutvecklingsinsatser i syfte att säkerställa att de erbjudna tjänsterna systematiskt ges tillfredsställande förutsättningar att fungera och användas på ett ändamålsenligt



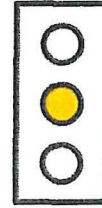


sätt inom vårdverksamheterna.

Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande ur ett medborgarperspektiv?

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.

Av granskningen framgår att SKR:s hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 och 2020 visar att Region Örebro är en av de regioner i riket där medborgarna har högst förtroende för invånartjänsterna 1177. Vidare visar granskningen att olika interna arbeten pågår för att minska antalet sällananvändare och underlätta e-tjänsterna för äldre. Det framgår dock att det saknas ett systematiskt och strukturerat arbete för att kartlägga, analysera och vidta åtgärder utifrån medborgarnas upplevelser av tjänsterna. Uppföljning av program för e-hälsa följer upp nyckeltal, men det framgår inte hur e-tjänsterna upplevs.



Sker en tillräcklig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.

Granskningen visar att styrelsen och nämnderna följer upp indikatorer kopplat till användning av 1177 samt ett ökat utbud av e-tjänster utifrån det övergripande målet. Länets invånare har tillgång till bra digitala tjänster utifrån deras behov. Vidare genomförs uppföljning utifrån regionens program för e-hälsa görs efter samma struktur som planen är upprättad. Vi anser att uppföljningen kan utvecklas avseende uppföljning och analys gällande utbudet.



Vidtas aktiva åtgärder för att nå måloppfyllelse avseende 1177 vårdguidens tjänster i de fall rapportering och uppföljning påvisar avvikelser?

Vi bedömer revisionsfrågan som **delvis uppfylld**.

Utifrån erhållen dokumentation konstateras att det pågår ett aktivt arbete i syfte att stärka den digitala utvecklingen inom regionen. Den främsta styrningen av 1177-tjänster sker genom projekt inom ramen för program för e-hälsa 2021 där mål och aktiviteter redovisas utifrån tidigare års uppföljning. Åtgärder under verksamhetsåret redovisas även i årsredovisningarna.

Då uppföljningen inte alltid redovisar konkreta brister eller avvikelser bedömer vi att det inte alltid går att spåra planerade åtgärder. Vidare konstaterar vi att det saknas en strukturerad uppföljning avseende exempelvis skillnader i utbud av invånartjänster, statistik över 1177 telefoni samt medborgarnas upplevelse av tjänsterna. Utifrån detta saknas delvis tydliga underlag för att vidta ändamålsenliga åtgärder.



Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Att stärka styrning och kontroll av 1177 Vårdguiden telefoni.
- Att aktiva åtgärder vidtas i syfte att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.


- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv. Detta inte minst för att säkerställa att målsättningen om "Digitalt först" ges tillfredsställande förutsättningar att nås.

Vi emotser regionstyrelsens, hälso- och sjukvårdsnämndens samt folktandvårdsnämndens yttrande över skrivelsen och bilagd rapport, med förslag till åtgärder samt tidplan, senast 2021-11-30.

För regionens revisorer



Sara Dickson
Ordförande



Anders Larsson
vice ordförande

Granskning av 1177 Vårdguidens tjänster

Region Örebro

2021

Projektledare Erik Jansen, certifierad kommunal revisor

Projektmedarbetare Kim Ivarsson

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Inledning	3
Iakttagelser och bedömningar	6
Revisionsfråga 1 - Tjänsternas utveckling sedan föregående granskning	6
Revisionsfråga 2 - Syrning av 1177 vårdguidens tjänster	10
Revisionsfråga 3 - Utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster	15
Revisionsfråga 4 - Arbetssätt för implementering av 1177 vårdguidens tjänster	17
Revisionsfråga 5 - 1177 vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv	20
Revisionsfråga 6 - Uppföljning av 1177 vårdguidens tjänster	23
Revisionsfråga 7 - Åtgärder för måluppfyllelse	25
Bedömningar utifrån revisionsfråga	28

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Örebro genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Syftet med granskningen är att bedöma om regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden samt folktandvårdsnämnden säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt ifall den interna kontrollen i sammanhanget är tillräcklig

Vår samlade revisionella bedömning för **regionstyrelsen** är att:

- regionstyrelsen inte helt säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att
- den interna kontrollen inte helt är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv.

Vår samlade revisionella bedömning för **hälso- och sjukvårdsnämnden** är att:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden inte helt säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att
- Den interna kontrollen inte helt är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv.

Vår samlade revisionella bedömning för **folktandvårdsnämnden** är att:

- Folktandvårdsnämnden i allt väsentligt säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att
- Den interna kontrollen inte helt är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv.

Bedömningen baseras på de revisionsfrågor som presenteras löpande i rapporten.

Rekommendationer

Utifrån granskningens iakttagelser lämnas följande rekommendationer:

- Att stärka styrning och kontroll av 1177 Vårdguiden telefoni.
- Att aktiva åtgärder vidtas i syfte att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv. Detta inte minst för att säkerställa att målsättningen om "Digitalt först" ges tillfredsställande förutsättningar att nås.

Inledning

Bakgrund

1177 Vårdguidens tjänster ingår i av regionerna delägda Ineras tjänsteutbud. Tjänsterna under 1177 är följande tre:

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 denne, till exempel boka tid, förnya recept och läsa sin journal.

År 2016 och 2017 genomfördes en samordnad granskning avseende styrning och användning av 1177 vårdguidens tjänster i åtta regioner som regionens revisorer deltog i. Syftet med granskningen var att undersöka huruvida respektive region säkerställde att de medel som investerades i 1177 vårdguidens tjänster gav önskad effekt i den egna regionen.

Föregående granskning påvisade att det finns tydliga skillnader mellan regionerna avseende styrning, ledning, uppföljning och kontroll av 1177 Vårdguidens tjänster i den egna regionen.

Den samlade revisionella bedömning var att de medel som investerades i 1177 vårdguidens tjänster i Region Örebro i viss utsträckning gav önskad effekt.

Regionens revisorer har utifrån en värdering av väsentlighet och risk funnit det angeläget att granska den politiska styrningen och kontrollen av regionens arbete med 1177 vårdguidens tjänster.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden samt folktandvårdsnämnden säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt ifall den interna kontrollen i sammanhanget är tillräcklig ur ett medborgarperspektiv och ett verksamhetsperspektiv. Bedömningen sker utifrån nedanstående revisionsfrågor.

- Har användandet av de 1177 vårdguidens tjänster utvecklats i önskvärd riktning sedan tidpunkten för föregående granskning?
- Finns en tillräcklig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster?
- Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen?
Fokus på att särskilt kartlägga och beskriva vilket e-tjänsteutbud som regionen genom avtal med Inera kan erbjuda invånarna, samt vilka e-tjänster som primärvården i praktiken erbjuder.
- Finns det etablerade arbetssätt för implementering av 1177 vårdguidens tjänster i verksamheterna?
- Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande ur ett medborgarperspektiv?
Särskilt fokus på hur regionen genom uppföljning och analys beaktar 1. hur de som nyttjar tjänsten upplever den samt 2. hur sällan/icke-användarna av 1177 vårdguidens tjänster upplever tjänsterna.
- Sker en tillräcklig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?
- Vidtas aktiva åtgärder för att nå måluppfyllelse avseende 1177 vårdguidens tjänster i de fall rapportering och uppföljning påvisar avvikelser?

Revisionskriterier

- Fullmäktiges verksamhetsplan 2021
- Styrelse och berörda nämnders verksamhetsplaner
- Ev. tillkommande styr-/strategidokument inom området

Avgränsning

Granskningen avgränsas till i huvudsak år 2021, men beslut och åtgärder med inverkan på revisionsåret kommer att beaktas. I övrigt se syfte och revisionsfrågor.

Granskningsobjekt är regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden samt folktandvårdsnämnden.

Metod

Granskningen genomförs genom:

- Inhämtning och analys av statistik från Inera samt regionen.
- Upprättande av intervjuguide
- Genomförande av intervjuer med relevanta tjänstepersoner
- Genomförande av intervjuer med politiska företrädare från regionstyrelsen och berörda nämnder
- Analys och rapportskrivning
- Värdering och bedömning av revisionsfrågor samt granskningens syfte

Iakttagelser och bedömningar

Revisionsfråga 1 - Tjänsternas utveckling sedan föregående granskning iakttagelser

Slutsatser och rekommendationer från föregående granskning

De iakttagelser och bedömningar som gjordes i 2017 års granskning var att det fanns en tydlig styrning av vårdgivare genom målsättningar ur ett patientperspektiv samt etablerade arbetssätt och stöd för implementering av tjänsterna i verksamheten. Dock bedömdes ytterligare kvalitativa uppföljningar behövas för att kunna användas för förbättringsarbete och förändringar gällande arbetsprocesser. Vidare framgick att det fanns en variation mellan vårdcentralerna i hur mycket arbetsprocesser har förändrats. Vid vissa vårdcentraler hade mer genomgripande förändringar skett vad det gäller exempelvis kontakt med patienter medan vid andra hade i allt väsentligt inga förändringar skett.

Utifrån granskningen lämnades nedanstående rekommendationer.

- att arbetet med att stödja verksamheternas anpassning till invånartjänsterna stärks.
- att regionen utökar arbetet med att genomföra och/eller sprida kvalitativa och kvantitativa uppföljningar avseende invånartjänsterna ur såväl invånar- som verksamhetsperspektiv.

I intervjuer uppges att utifrån förra granskningen upprättades ett ambitiöst e-hälsoprogram som inkludera flera förvaltningar. Uppföljningar förstärktes gällande webbtidbokning och ett utökat samarbete inom Hälsoval. Arbetet stannade dock upp beroende på organisationsförändringar samt personalomsättning. Det är först under de senaste två åren som arbetet har kunnat startats upp med planering för digitala vårdmiljöer och metodstödjare som kan vägleda och stödja verksamheterna. Arbetet har adresserats på ett annat sätt under pandemin där stora utvecklingskliv har tagits.

Statistik för utveckling av nyttjande över tid

Inera tillhandahåller statistik för användningen av de nationella invånartjänsterna 1177 Vårdguiden på telefon, 1177 Vårdguiden e-tjänster samt 1177 Vårdguiden på webben. Statistik för Region Örebro finns i varierad grad tillgänglig för perioden år 2014-2021¹.

Nedan redovisas trendutvecklingen för nyttjande av de nationella invånartjänsterna inom Region Örebro.

¹ Till och med 2021-03-31

Diagram 1. Samtalsstatistik 1177 Vårdguiden på telefon, Region Örebro. 2014-2021.

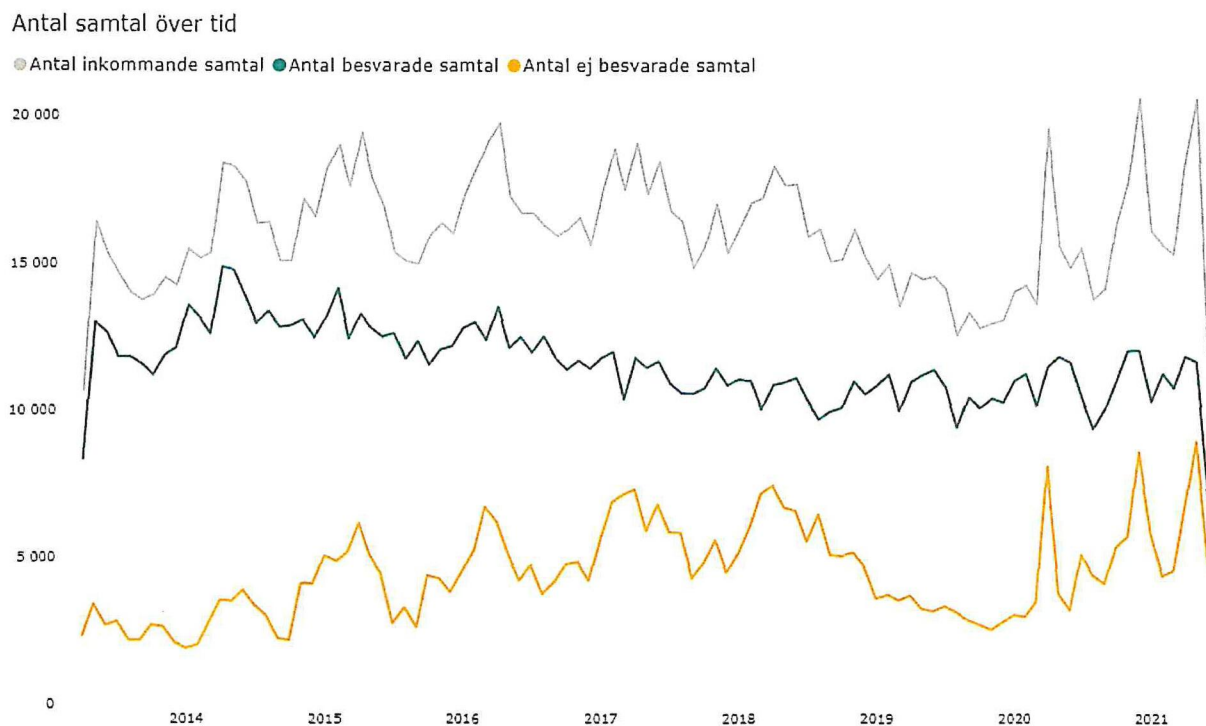


Diagram 1 visar att antal inkommande (översta linjen), besvarade (mellersta linjen) och ej besvarade (nedersta linjen) samtal till 1177 Vårdguiden på telefon. Sett till perioden har antalet inkommande samtal varit relativt volatilt.

Det finns ett tydligt samband med kraftiga antal inkomna samtal och ökat antal ej besvarade samtal. Antalet besvarade samtal har dock inte ökat vid ökad antal inkomna samtal. Under 2020-2021 finns en tydlig koppling i minskad andel besvarade samtal med pandemins utveckling. Exempelvis är andelen besvarade samtal betydligt lägre vid pandemins olika kumulativa faser.

- 2020-03-31 02:00 58,60 %
- 2020-11-30 01:00 58,36 %
- 2021-04-30 02:00 56,56 %

Diagram 2. Genomsnittligt antal samtal per veckodag till 1177, Region Örebro. År 2018.

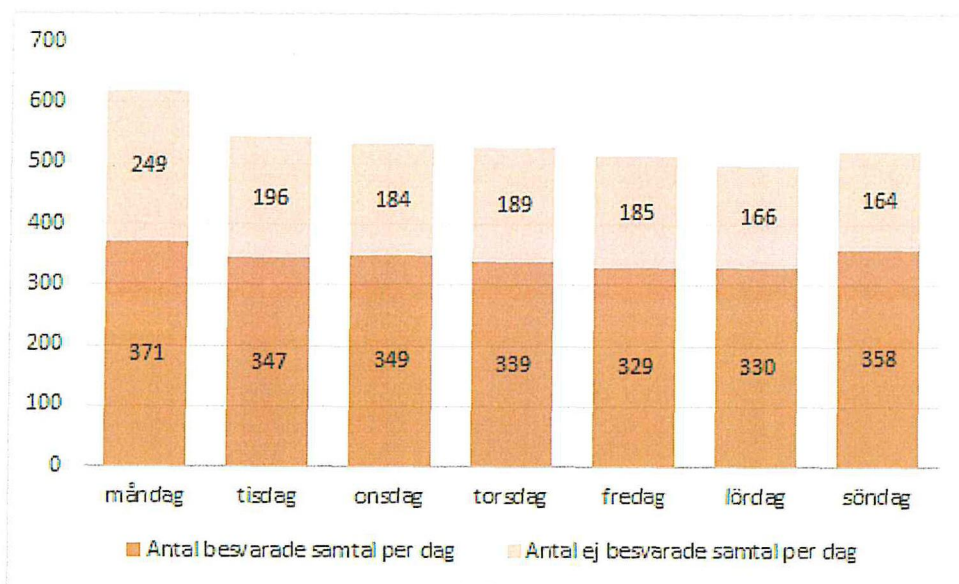


Diagram 3. Genomsnittligt antal samtal per veckodag till 1177, Region Örebro. År 2021.

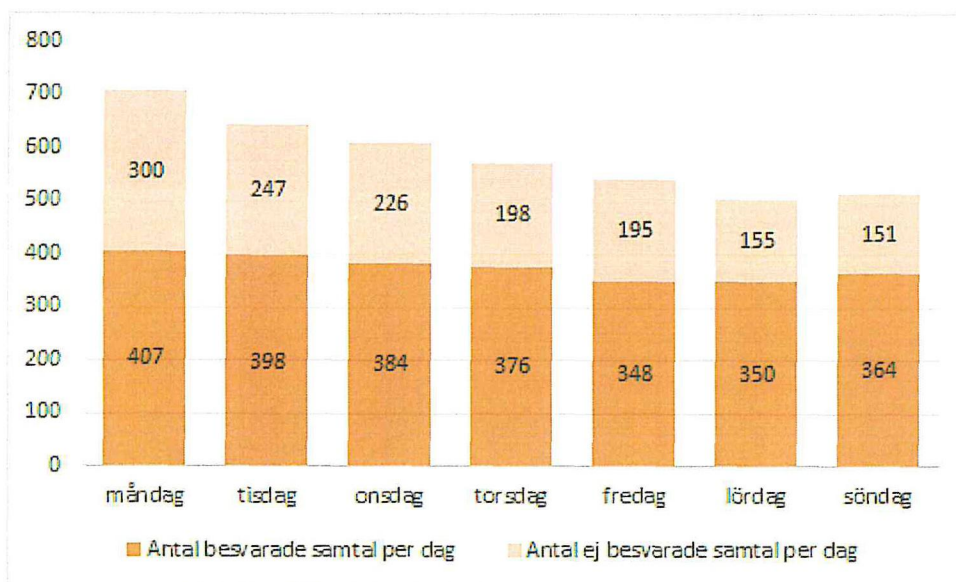


Diagram 2 och 3 det genomsnittliga antalet besvarade samtal ökat från 2018 till 2021 medan ej besvarade samtal också har ökat i stort mellan år 2018-2021. Antal inkomna samtal totalt har även ökat under perioden.

Diagram 4. Användandet av 1177 Vårdguiden e-tjänster, Region Örebro. 2014-2021.

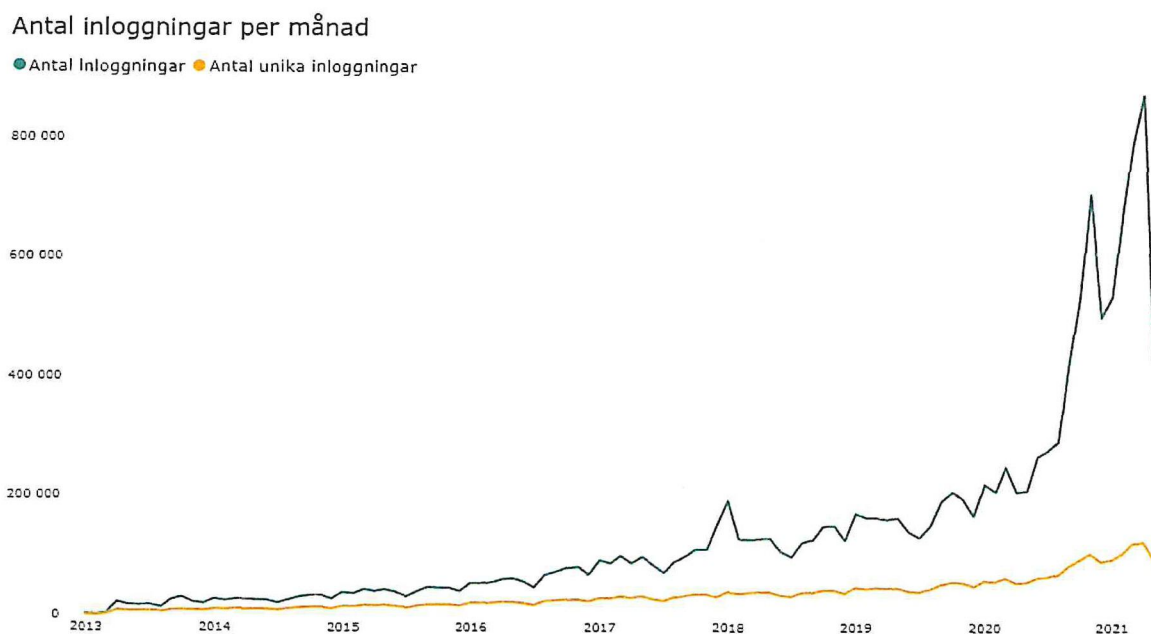


Diagram 4 visar antalet invånare som loggat in på 1177 e-tjänster (nedre linjen, unika inloggningar) samt antalet inloggningar på 1177 totalt (översta linjen). Antalet unika inloggningar har ökat från 219 127 inloggningar januari 2020 till 871 317 inloggningar under januari 2021.

Diagram 5. Användandet av 1177 på webben, Region Örebro. 2014-2021.

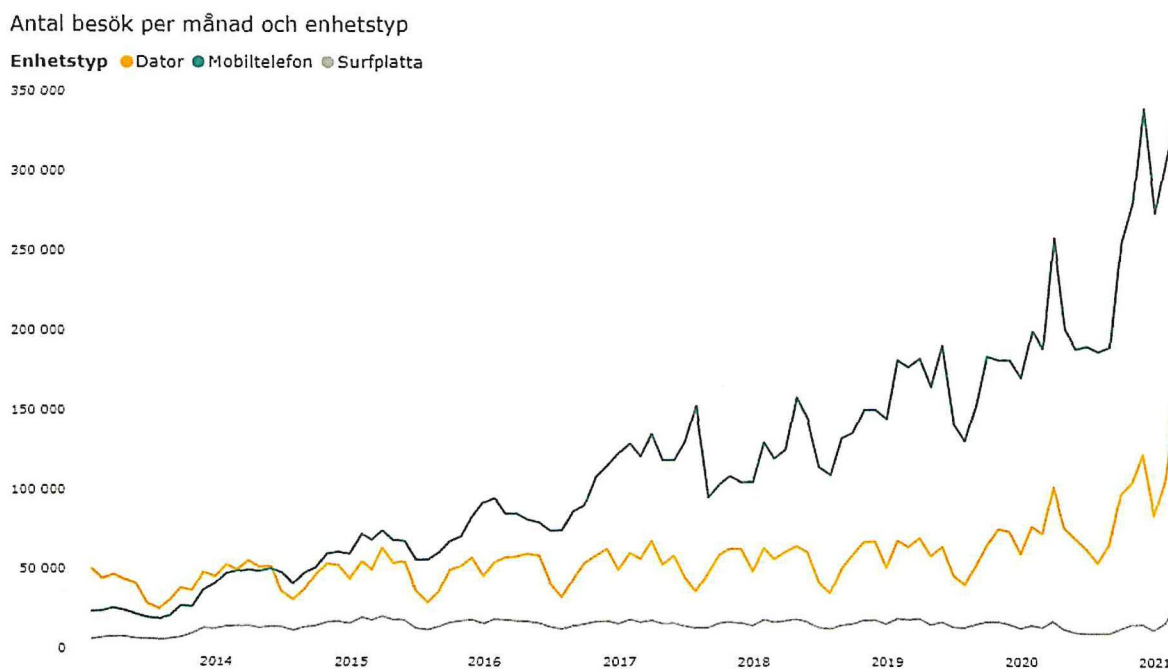


Diagram 5 visar att invånarnas besöksfrekvens på webbplatsen 1177.se ökat mellan år 2014 och 2021. En stor ökning har skett 2019-2021.

Utvecklingen av invånartjänsterna 1177

Inera genomförde under hösten 2020 en undersökning gällande Nöjd-kund-index, NKI. Målgruppen för undersökningen är personer som ringer 1177 Vårdguiden på telefon. De som ringer 1177 får en automatisk fråga i talsvaret om de vill delta i en intervju. De som tackade ja ingick i urvalet.

	NKI	Telefonkö- väntetid	Telefonkö - information	Tid	Bemötande	Kommunikation	Tro- värdighet
Örebro	78	50	78	92	93	92	89
Hela riket	81	56	79	91	92	92	90

Av intervjuer framgår att nyttjandet och utvecklingen av 1177 har ökat stort under de senaste åren. Medborgarnas möjligheter till provtagning av covid-19, beställning av tester och bokning av tid är exempel på tjänster som införts eller ökat under pandemin.

Bedömning

Revisionsfråga: Har användandet av 1177 vårdguidens tjänster utvecklats i önskvärd riktning sedan tidpunkten för föregående granskning?

Revisionsfrågan bedöms som **uppfylld**.

Vi kan utifrån statistik från Inera konstatera att användningen av 1177 Vårdguidens tjänster har ökat sedan föregående granskning, vilket bedöms ligga i linje med regionens ambition och målsättningar inom området.

Utifrån rekommendationerna som lämnades vid föregående granskning kan vi konstatera att ett antal åtgärder vidtagits för att stödja verksamheternas anpassning till invånartjänster och att vårdmottagare erbjuder ett utökat utbud av tjänster.

Vi konstaterar att det *fortsatt saknas kvalitativa och kvantitativa uppföljningar* avseende invånartjänsterna ur ett invånarperspektiv. Detta ser vi som ett väsentligt utvecklingsområde för framtiden.

Revisionsfråga 2 - Syrning av 1177 vårdguidens tjänster laktagelser

Den huvudsakliga styrningen av 1177 sker utifrån de övergripande mål för digitala tjänster som finns formulerade i nämndernas verksamhetsplaner samt de mål och uppdrag som finns i Program för e-hälsa som är Region Örebro län för att uppnå målen i nationell strategi för e-hälsa 2025.

Övergripande målsättningar

I verksamhetsplan med budget 2021 framgår att regionen ska främja den digitala kulturen och utveckla digitala arbetssätt. "Digitalt först" innebär bland annat att digitala

tjänster ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med dem som bor i Sverige, med organisationer och med företag, när det är möjligt och relevant. Digitala lösningar samt kontaktytor likt 1177 Vårdguiden ska underlätta för länets invånare att vara delaktiga och ha egenmakt samt stödja kontakten mellan invånarna och verksamheterna.

Utifrån detta har effektmålet *Länets invånare har tillgång till bra digitala tjänster, utifrån deras behov* formulerats. Målet mäts enligt indikatorerna nedan.

- Ett ökat utbud av e-tjänster till invånarna för att möta kravet om "Digitalt först".
- Minst 80 procent av länets invånare är användare av 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Både styrelsen och nämnderna har inkluderat målen i sina verksamhetsplaner 2021.

Mål och direktiv

Programdirektiv för nationell e-hälsa har upprättats av digitaliseringschefen inom regionen. Programmets övergripande idé är att genomföra olika aktiviteter inom Region Örebro län för att uppnå målen i nationell strategi för e-hälsa 2025. Programmet redogör den övergripande målsättningen för e-hälsa där 1177 är en del av de digitala tjänsterna.

Det finns dock inga specifika mål eller uppdrag utifrån 1177 beskrivet i programdirektivet, utan dessa konkretiseras genom programplaner² som upprättas årligen.

Programmets övergripande strategi är att genomföra olika aktiviteter inom Region Örebro län för att uppnå målen i nationell strategi för e-hälsa 2025. Planen anger att digitala tjänster ska, när det är möjligt och relevant, vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med de som bor i Sverige, med organisationer och med företag. Digitala lösningar samt kontaktytor likt 1177.se ska underlätta för länets invånare att vara delaktiga och ha egenmakt och stödja kontakten mellan invånarna och verksamheterna.

Detta omfattar olika projekt, uppdrag, förstudier och aktiviteter inom område e-hälsa.

Styrande dokument för arbetet i programmet är:

- Vision e-hälsa 2025, med handlingsplan 2020- 2022
- Genomförandeplan 2020-2022, bilaga till strategidokument
- Regionstyrelsens verksamhetsplan Region Örebro län 2021
- Långtidsplan 2020-2025 Inera – Digital infrastruktur för framtidens välfärd

² Program för e-hälsa Plan 2020, 2020-02-24 och Program för e-hälsa plan 2021, 2021-01-11

- Programplan e-hälsa Region Örebro län
- Målbild för hälso- och sjukvård i Örebro län 2030

I programplan för 2020 anges mål inom digitalisering och e-hälsa verksamhetsplan för Region Örebro län 2020 samt Ineras verksamhetsplan 2020. Vidare framgår projekt inom program för e-hälsa som pågår under året med angiven tidsplan.

Nedan framgår den sammanställning av mål som anges i planen

Mål/Uppdrag Region Örebro län

Övergripande mål för digitalisering

- Modern digital teknik ska bidra till att skapa en jämlik, attraktiv och stark Örebroregion som kan möta framtidens utmaningar.

Inriktningsmål

- Digitalt först - genomförande av aktiviteter inom Region Örebro län för att uppnå målen i nationell strategi för e-hälsa 2025. Arbetet styrs via Region Örebro läns program för e-hälsa. Indikator: Årliga planer med uppföljning.

Övriga mål

- Att invånare, patienter och anhöriga på ett enkelt sätt kan skaffa sig kvalitetssäkrad information om vård och hälsa samt få personligt anpassad information om sin egen vård och hälsosituation.
- De ska också kunna kontakta vården via internet för att få service, rådgivning och hjälp till egenvård.

Indikatorer:

- Minst 90 procent av länsinvånarna känner till 1177 Vårdguiden, e-tjänster och sjukvårdsrådgivning via internet på 1177.se.
- Minst 75 procent av länsinvånarna är användare av 1177 Vårdguidens e-tjänster.
- Ett ökat utbud av e-tjänster (både inom hälso- och sjukvården och tandvården).

Både styrelsen och nämnderna har inkluderat målen i sina verksamhetsplaner 2021.

Mål/uppdrag Inera

Information över organisationsgränser – säker digital Kommunikation.

- Regioner och kommuner ska ta fram en plan för hur verksamheter ska kunna kommunicera ostrukturerad information, på ett säkert sätt över organisationsgränser och mellan myndigheter.

1177 Vårdguiden på webben

- Nyttjandet av 1177 Vårdguiden på webben ska öka med 15 % årligen, för att underlätta för hälso- och sjukvården samt ge invånarna en god och tillgänglig information.

Tidbokning ska öka antal av- och ombokningar via 1177.se.

- Målvärde 2020: 50% årlig ökning gällande av- och ombokning via 1177.se

Nyttjandet av 1177 Vårdguidens e-tjänster, dvs inloggade e-tjänster inklusive Journalen, ska öka med 15% årligen.

Tillgängliggöra information till nationella tjänsteplattformen.

Alla regioner ska öka sin användning av antalet behandlingar och stödprogram i stöd- och behandlingsplattformen.

- Antal enheter som använder stöd- och behandlingsplattformen ska öka med 50% från 2019.

Samtliga mål och uppdrag följs upp i uppföljningsrapport 2020.

I programplan för 2021 saknas angivna mål inom digitalisering motsvarande föregående års plan. Projekt inom program för e-hälsa anges dock efter samma struktur med tidsplan.

För år 2021 har målen i Regions Örebros verksamhetsplan justerats till nedanstående:

- Ett ökat utbud av e-tjänster till invånarna för att möta kravet om "Digitalt först".
- Minst 80 procent av länets invånare är användare av 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Av intervjuer framgår att målen och styrningen förändrats över tid. Tidigare fanns flera rapporteringspunkter, men dessa har reviderats till att omfatta övergripande viljeinriktningar.

Programplanen har som ovan nämnts en förändrad struktur för år 2021 där Ineras mål *inte* är inkluderade, samt att indikatorer är exkluderade och endast olika uppdrag redovisas. Enligt intervjuer beror detta främst på att pandemin påverkat planeringen, vilket inneburit att bland annat Ineras målsättningar inte kunnat inkluderas, utan endast uppdrag och aktiviteter.

Av intervjuer framgår att det saknas en tydlig styrning av 1177 telefoni. Det uppges att det upplevs finnas en större förväntan från invånare om 1177 och dess kapacitet och tillgänglighet än vad som finns kapacitet att handlägga. Ett tydligare uppdrag i form av uppdragsbeskrivningar har efterfrågats men ingen central uppdragsbeskrivningar har upprättats för telefonin inom regionen. Egna uppdragsbeskrivningar har därför tagits fram på enheten då medarbetare inom regionen uppfattat att telefonins uppdrag är otydligt. I sammanhanget skall det särskilt noteras att denna egna uppdragsbeskrivning således ej är ett resultat av en tydlig styrning/ambition från politisk nivå.

En flödesproblemtik uppges vid intervjuer finnas då många vårdmottagare inom regionen hänvisar till 1177 i ärenden som telefonitjänsten inte ansvarar för. Avgränsningen för verksamheten upplevs därför som svår då okunskapen om deras uppdrag bidrar med att många invånare hänvisas till telefonin i frågor som ska hanteras direkt av vårdverksamheterna, exempelvis avseende smittspårning och vaccinationer. De frågor som hamnar hos 1177 telefonin uppges hanteras för att lösa medborgarnas behov, men med effekt att detta sammantaget bidrar det till en lägre tillgänglighet för 1177-telefonin.

Telefoniverksamheten uppges att det flera gånger lyfts att det går att öka kapaciteten och tillgängligheten, men inte med nuvarande bemanningssituation. Verksamheten har svårt att dimensionera utifrån ökade flöden. Anpassningar försöker regelbundet göras för att minska toppar och dalar, men då en grundstyrning saknas uppges det vara svårt att finna en ändamålsenlig process för dimensionering eftersom det i många aspekter är oklart mot vilka mål som dimensioneringen skall anpassas.

Bedömning

Revisionsfråga: Finns en tillräcklig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster?

Revisionsfrågan bedöms som **delvis** uppfylld för regionstyrelsen. Revisionsfrågan bedöms som **uppfylld** för hälso- och sjukvårdsnämnden samt tandvårdsnämnden.

Vi konstaterat att regionstyrelsen säkerställt att det finns styrande dokument och en struktur för regionens digitaliseringsarbete inom hälso- och sjukvården, där 1177 ingår. Styrningen har en tydlig koppling till den nationella strategin för e-hälsa 2025. Det finns tydliga målsättningar utifrån nyttjandet av 1177 på webben, nyttjandegrad och kännedom om tjänsteutbudet. Det finns även en tydlig struktur för uppföljning av mål och indikatorer. Målen har inarbetats i styrelsens och nämndernas verksamhetsplaner.

Dock framgår i vår granskning att det saknas en styrning i form av mål och indikatorer för 1177 telefoni, vilket påverkar bedömningen av regionstyrelsen uppfyllelse av revisionsfrågan.

Revisionsfråga 3 - Utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster

Fokus på att särskilt kartlägga och beskriva vilket e-tjänsteutbud som regionen genom avtal med Inera kan erbjuda invånarna, samt vilka e-tjänster som primärvården i praktiken erbjuder.

lakttagelser

Region Örebro län har tecknat avtal³ med Inera för 1177 Vårdguidens e-tjänster samt 1177 Vårdguiden på telefon.

Avtal för e-tjänster innebär att regionen får tillgång till Ineras tjänsteplattform med e-tjänster för digital kontakt mellan invånare och regionens behöriga personal.

Avtal för telefoni innebär att regionen får tillgång till telefonnumret 1177, ett nationellt talsvar samt tillgång till stöd i form av medicinskt beslutsunderlag.

Vidare har ett tilläggsavtal⁴ tecknats som reglerar särskilda villkor för användning av Ineras Tjänster inom ramen för vaccinering mot Covid-19.

Som tidigare nämnts framgår det av verksamhetsplan med budget 2021 att regionen arbetar efter "Digitalt först" som innebär bland annat att digitala tjänster ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med dem som bor i Sverige, med organisationer och med företag, när det är möjligt och relevant. Digitala lösningar samt kontaktytor likt 1177 Vårdguiden ska underlätta för länets invånare att vara delaktiga och ha egenmakt samt stödja kontakten mellan invånarna och verksamheterna.

Vidare har riktlinjer och rutiner gällande e-tjänster för 1177 upprättats. Dessa dokument ska vara styrande för verksamheterna avseende det basutbud som ska erbjudas gällande 1177 e-tjänster inom regionen. Utöver detta kan verksamheterna inkludera ytterligare tjänster eller anpassa formulär för sina verksamhetsinriktningar. Riktlinjen genomgår enligt intervju revidering.

Av riktlinjen⁵ framgår att samtliga vård- och tandvårdsmottagningar inom Region Örebro län enligt beslut ska erbjuda ett basutbud av e-tjänster. Privata vårdgivare med avtal ska erbjuda e-tjänster enligt respektive avtal samt enligt vad som anges i Hälsoval Örebro län - Krav- och kvalitetsbok.

Region Örebro län har beslutat att vårdmottagningar ska erbjuda minst följande basutbud av e-tjänster om de finns inom verksamheten.

- Förnya recept
- Kontakta oss

³ Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster 2018-05-07

⁴ Tillägg till Avtal om Kundens användning av Ineras Tjänster – Journalföring Pandemivaccination (Covid-19) 2021-03-08

⁵ Riktlinjer 1177 vårdguidens e-tjänster, 2018-06-15