Granskning av 1177 Vårdguidens tjänster

Region Örebro

2021

Projektledare Erik Jansen, certifierad kommunal revisor

Projektmedarbetare Kim Ivarsson

pwc

Revisionsrapport

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 2014-2021[1].

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.

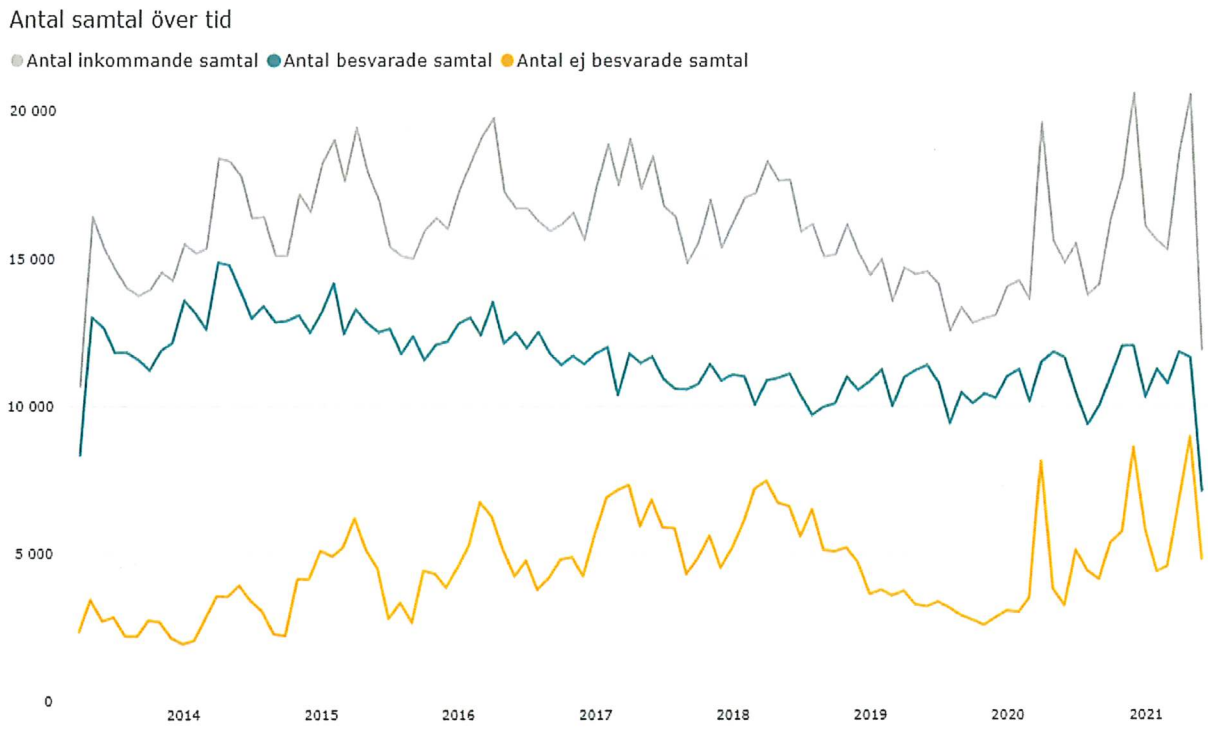


Diagram 1 visar att antal inkommande (översta linjen), besvarade (mellersta linjen) och ej besvarade (nedersta linjen) samtal till 1177 Vårdguiden på telefon. Sett till perioden har antalet inkommande samtal varit relativt volatilt.

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.

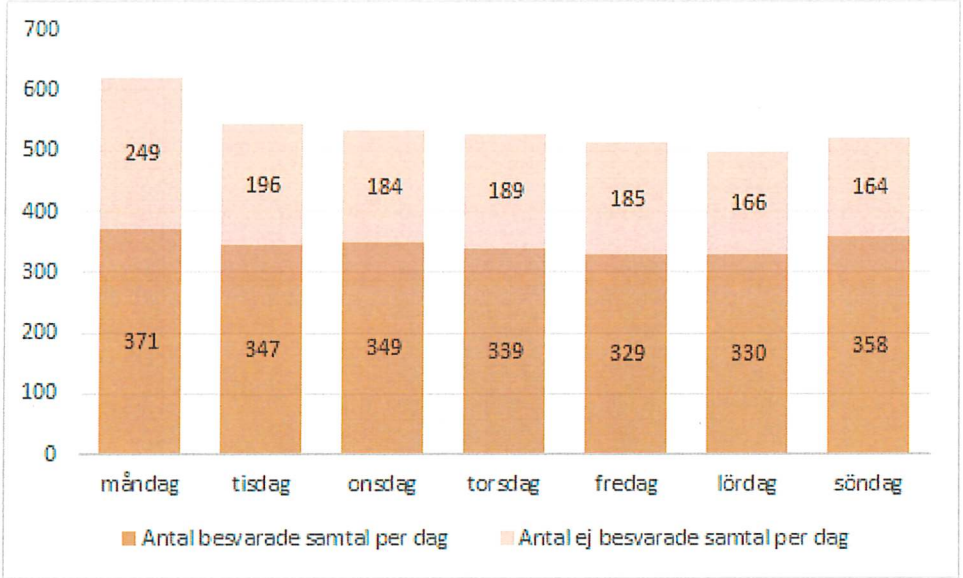


Diagram 3. Genomsnittligt antal samtal per veckodag till 1177, Region Örebro. År 2021.

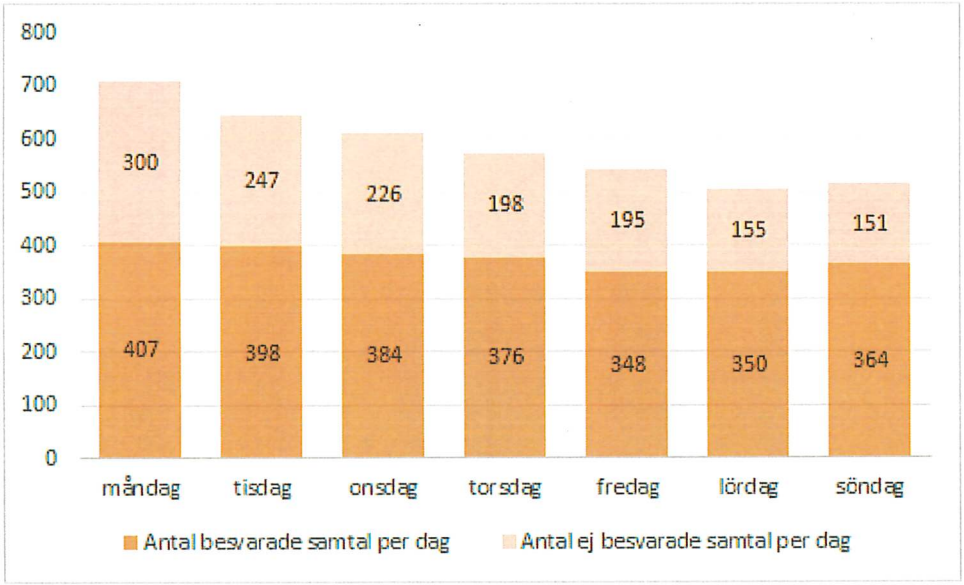


Diagram 2 och 3 det genomsnittliga antalet besvarade samtal ökat från 2018 till 2021 medan ej besvarade samtal också har ökat i stort mellan år 2018-2021. Antal inkomna samtal totalt har även ökat under perioden.

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

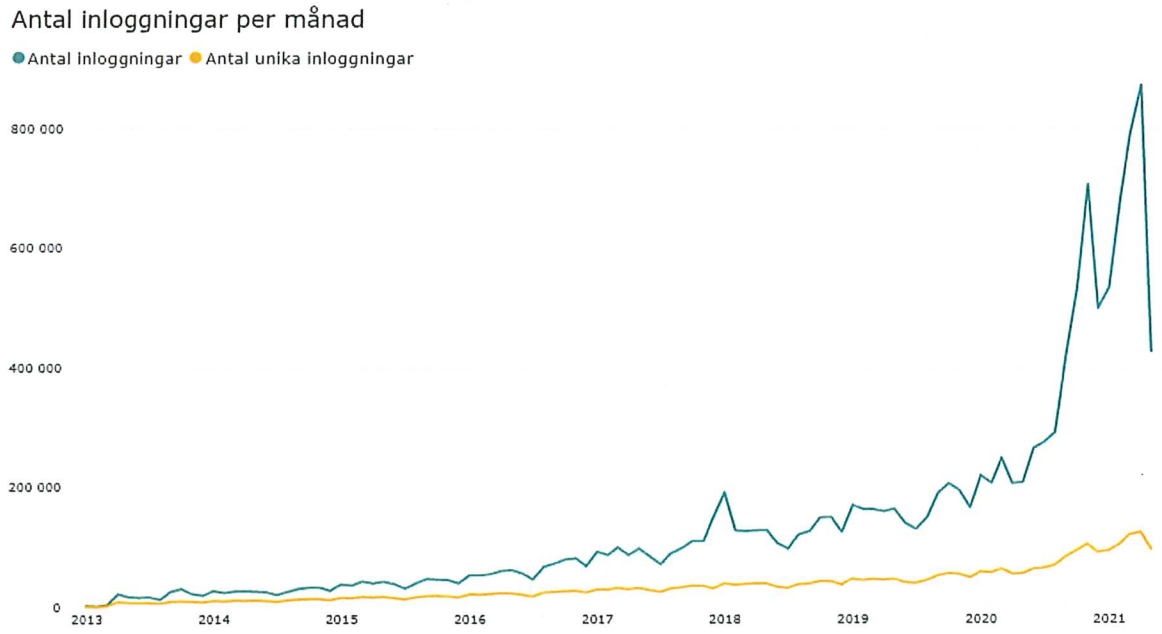


Diagram 4 visar antalet invånare som loggat in på 1177 e-tjänster (nedre linjen, unika inloggningar) samt antalet inloggningar på 1177 totalt (översta linjen). Antalet unika inloggningar har ökat från 219 127 inloggningar januari 2020 till 871 317 inloggningar under januari 2021.

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

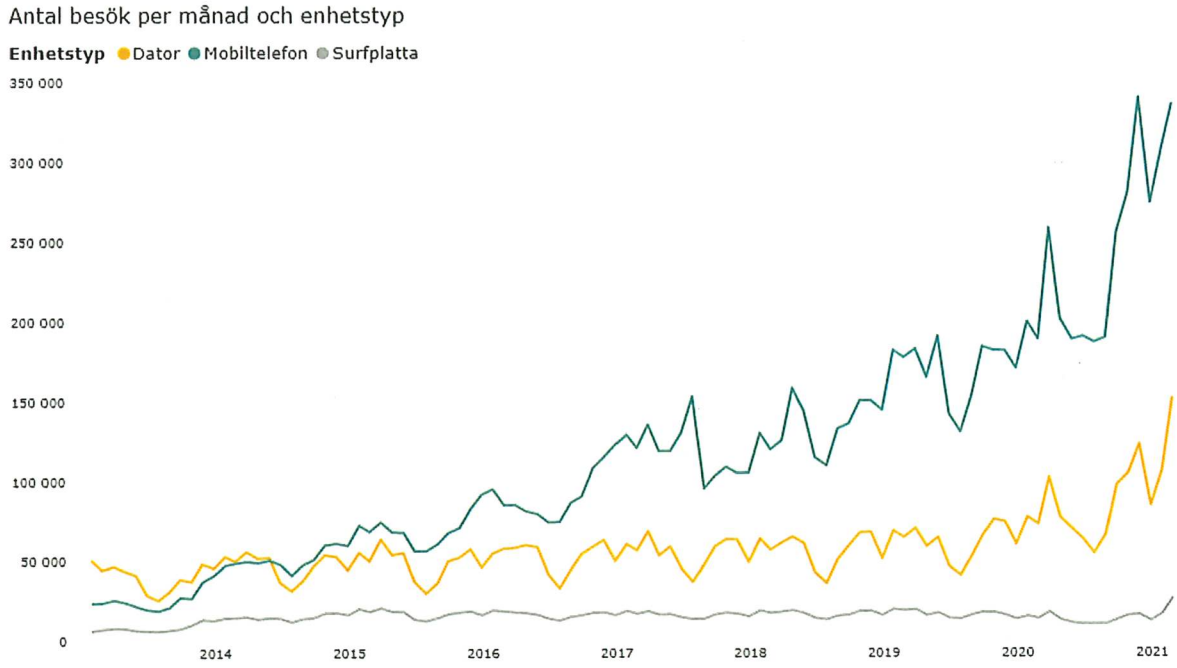


Diagram 5 visar att invånarnas besöksfrekvens på webbplatsen 1177.se ökat mellan år 2014 och 2021. En stor ökning har skett 2019-2021.

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 Iakttagelser

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 programplaner[2] 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 inkuderas, utan endast uppdrag och aktiviteter.

Av intervjuer framgår att det saknas en tydlig styrning av 1177 telefoni. Det uppges att det upplevs finns 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 uppger 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.

Iakttagelser

Region Örebro län har tecknat avtal[3] 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 tilläggsavtal[4] 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 erbjuds 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 riktlinjen[5] 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

- Av/omboka tid
- Beställ journalkopia
- Egen vårdbegäran

Av uppföljning för program av e-hälsa framgår att utbudet av e-tjänster har ökat under år 2020.

- Bokning av prov för pågående smitta samt antikroppar görs via 1177 e-Tjänster, och resultatet från provet gällande smitta publiceras i e-Tjänsten Journalen.
- Flera nya program införda inom Stöd- och behandlingsplattformen

Utöver ovanstående kan även nedan redovisade ambitionsökningar redovisas avseende regionens digitalisering. Observera dock att nedan tjänsteutvecklingen ej ingår i 1177, utan redovisas för att påvisa regionens digitala vårdarbete ur ett bredare perspektiv:

- Tandvården erbjuder digitala tandvårdsbesök
- Stor ökning av digitala vårdmöten inom Hälso- och sjukvården. Särskilt stor är ökningen inom psykisk ohälsa.
- Den digitala mottagningen fördubblade sin kapacitet under våren, och hade en stor andel patienter med Covid-symptom.
- Självincheckning införs på vårdcentralerna.

Vi har tagit del av statistik av e-bokningar (antal e-bokade återbesök, antal e-bokade nybesök) som följs av regionledningen.

För norra länsdelen har en ökning skett från 2019 till 2020, men avspeglas inte i statistiken då det inte registrerats korrekt. Den stora anledningen till ökningen mellan dessa år är att regionen genomförde hela influensavaccinationskampanjen med e-bokning och inte som drop-in-mottagning (vilket vårdcentralerna har gjort tidigare år).

Totalt sett visar statistiken att det finns stora skillnader i antalet e-bokningar mellan primärvårdsverksamheterna. För antalet e-bokade nybesök särskiljer sig Kumla vårdcentral och Ängens vårdcentral sig åt där det finns ett stort antal e-bokade nybesök i jämförelse med övriga vårdverksamheter.

I intervjuer uppges att riktlinjer och Krav- och kvalitetsboken ger möjligheter att varje år revidera basutbudet med den kravnivå av tjänster som vårdmottagare ska erbjuda. Det beskrivs dock finnas en balansgång mellan kravställanden och att inte detaljstyra för mycket utan att engagemanget för implementering av digitala tjänster ska ske naturligt.

Vidare framhålls Folktandvårdens verksamheter som särskilt framgångsrika avseende implementering av digitala tjänster men även att kunna erbjuda ett enhetligt utbud

oavsett verksamhet. Bakgrunden till detta uppges främst vara att förvaltningen arbetat med digitalisering under en längre tid och att verksamheterna fått vara delaktiga i att upprätta processer vilket skapat en god förståelse för de olika tjänsternas potentiella effektiviseringar.

Av intervjuer framgår att det finns en stor variation i vad vårdmottagare erbjuder för e-tjänster utöver basutbudet. Ängens vårdcentral framhävs ligga i framkant gällande digitalisering av olika tjänster.

Bedömning

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

Revisionsfrågan bedöms som **uppfylld** för styrelse och granskade nämnder.

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.

Vidare framgår av statistik och intervjuer att det finns en variation i vad olika vårdmottagare erbjuder för e-tjänster inom regionen utifrån grundstyrningen, inte minst stora variationer mellan verksamheternas tillgängliga tider för ny- och ombokningar, vilket innebär att utbudet skiljer sig åt beroende på var i länet du söker vård.

Utvecklingsområde för framtiden bedömer vi vara att analysera hur formerna för styrning kan stärkas för att nå en bredare och mer enhetlig implementering av e-tjänsterna inom regionens verksamheter.

Revisionsfråga 4 - Arbetssätt för implementering av 1177 vårdguidens tjänster

Fokus på 1. införande- och kompetensutvecklingsplaner för verksamhet och medarbetare samt 2. hur medborgarperspektivet beaktas vid införandet av tjänsterna.

Iakttagelser

Av riktlinjen[6] framgår skallkraven för start av enhet i 1177 vårdguidens e-tjänster. Utifrån detta ska en blankett för anslutining av enhet fyllas i. Verksamhetschef ansvarar för att fastställd rutin för ansluten enhet efterföljs. Verksamhetschef ansvarar även för att minst en lokal administratör finns och att denna erbjuds support och utbildning i samband med start eller nyanställning. Utbildningsmaterialet kan administratören ta del av via regionens intranät.

[6] Riktlinjer 1177 vårdguidens e-tjänster, 2018-06-15

Förvaltningen för e-hälsa står även för utbildningstillfällen vid behov. Ärenden som kommer in via 1177 Vårdguidens e-tjänster ska hanteras på samma sätt som andra typer av kontakter med invånare/patienter, t ex brev och telefonkontakter.

Verksamhetschef har ansvar för att ta fram rutiner för hur bevakningen går till. Utifrån basutbudet som anges i riktlinjerna finns en upprättad rutin[7] som är generellt framtagen gällande arbete i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Rutinen anger generella rekommenderade flöden för hantering av basutbudet.

I Region Örebro län kallas vårdvalssystemet Hälsoval Örebro län. Vårdvalsmodellen innebär att invånaren väljer vårdcentral och att den vårdcentralen är förstahandsvalet för vård och behandling och den naturliga koordinatorn när invånaren har behov av hälso- och sjukvård under hela livet. Regionstyrelsen har utifrån detta upprättat en krav- och kvalitetsbok[8] som ska vara styrande för aktörer som bedriver primärvård inom regionen.

Av dokumentet framgår att vårdcentralen via 1177 Vårdguiden ska tillhandahålla det beslutade basutbudet av e-tjänster. Vårdcentralen skall samarbeta med "Sjukvårdsrådgivningen 1177 vårdguiden". Dess uppgift är att ge råd i egenvård, behandlingsråd samt vid behov hjälp till kontakt med hälso- och sjukvården. Leverantören skall ansluta sig till och nyttja det av Sjukvårdsrådgivningen erbjudna rådgivningsstödet "1177 vårdguiden", som tillhandahålls och finansieras av Regionen.

Vårdcentralen skall göra en digital utvecklingsplan där man gör en planering för kort respektive lång sikt. I planen ska man utgå från nuläge gällande nyttjandet av redan tillgängliga digitala tjänster som videbesök, Nationell patientöversikt och kanaler via 1177.se e-tjänster, som till exempel e-journalen, webbtidbok, receptförnyelse, formulärstöd och stöd och behandlingsplattformen.

En plan skall tas fram, där verksamheten har analyserat och redovisar hur man inom vårdcentralen skall genomföra sitt omställningsarbete till att arbeta med digitalisering som en del av ordinarie verksamhetsutveckling och att invånare kan erbjudas digitala kontaktvägar och tjänster som ett komplement till befintliga kontaktvägar via telefon och fysiska besök.

I mall för digital utvecklingsplan framgår en matris där verksamheterna ska beskriva vilka digitala tjänster som erbjuds i enlighet med kvalitetshandboken.

Av intervjuer framgår att de digitala utvecklingsplanerna samlas in och återkoppling sker utifrån rapporteringen. Tanken med uppföljningen är att få en övergripande bild av vårdmottagare digitala tjänsteutbud samt hur planering för ytterligare digitalisering ser ut på kort och lång sikt. Implementeringen av webbtidbokning har inte fungerat helt optimalt då verksamheterna i olika grad genomför implementeringen avseende omfattning och inriktning.

---

[7] Rutin 1177 vårdguidens e-tjänster, 2018-06-15
[8] Hälsoval Örebro län Krav och kvalitetsbok, 2020-12-21

I uppföljning av program för e-hälsa framgår att en framgångsfaktor för att nå full effekt av olika digitaliseringsprojekt i verksamheten är att det finns utpekade digitala vårdutvecklare ute i verksamheten. Dessa resurser kan vara resurser i projekten, men även jobba vidare med nyttohemtagningen när projektet levererat sina delar och avslutats.

Kompetensutveckling

I folktandvårdens årsredovisning anges att tekniska förutsättningarna är utförda samt utbildning i kallelseprocesser har getts till verksamhetschefer, enhetskoordinatorer och recall-ansvariga. Verksamhetschefer ansvarar för enhetens planering av bokningsbara tider.

I intervjuer framgår att verksamhetsutvecklare gör olika insatser för att besöka verksamheterna och en en dialog med dem om implementering av digitala tjänster. Detta beskrivs som ett gott kunskapsstöd för verksamheterna. En framgångsfaktor som identifieras är att verksamheterna i nära anslutning till utbildningen startar implementeringsprocessen.

För 1177 telefoni beskrivs det största hindret vid introduktion av nya medarbetare vara att systemet är tekniskt komplicerat att lära sig. Vanligtvis tar det tre veckor att kunna nyttja systemet på ett ändamålsenligt sätt. Systemet för 1177-telefonin tillåter att avvikelser snabbt kan spåras och följas upp. Vid intervjuer framhålls att det finns goda förutsättningar att följa upp avvikelser då samtalen med invånaren är inspelade. Detta innebär att det finns ett tydligt underlag att analysera om handläggningen brustit. De brister som i dessa fall identifieras används som grund för kompetensutveckling inom verksamheten utifrån ambitionen om ständiga kvalitetsförbättringar.

Bedömning

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

Revisionsfrågan bedöms som **uppfylld**.

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.

Revisionsfråga 5 - 1177 vårdguidens tjänster 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.

Iakttagelser

Sveriges kommuner och regioner (SKR) sammanställer en nationell undersökning[9] med syfte att följa upp befolkningens attityder till, förtroende för och uppfattning om svensk hälso- och sjukvård. Uppföljningen omfattar bland annat förtroendet för invånartjänsterna 1177.

I hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 och 2020 framgår att Region Örebro är en av de regioner i riket där medborgarna har högst förtroende för invånartjänsterna 1177.

Följande resultat framgick för Region Örebro (resultat för hela riket anges inom parentes):

- 67 (64) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens råd och hjälp om hälsa och vård via telefon vilket är på plats sju i jämförelse med övriga regioner. 21 (23) procent saknade uppfattning och 12 (13) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.[10]

- 81 (79) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens e-tjänster vilket är näst högst resultat av regionerna. 12 (14) procent saknade uppfattning och 6(7) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.[11]

- 69 (66) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens information och råd om hälsa via webben vilket är på plats tre i jämförelse med övriga regioner. 23 (25) procent saknade uppfattning och 8(9) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.[12]

I årsredovisning följs resultat upp från den nationella befolkningsundersökningen. Hälso- och sjukvårdsbarometern 2020 visar att såväl i länet som i riket som helhet har invånarnas förtroende för hälso- och sjukvården och upplevelsen av att ha tillgång till densamma ökat sedan den föregående mätningen. Nära nio av tio länsbor, 88 procent, tycker att de har tillgång till den hälso- och sjukvård de behöver och nära tre av fyra

[9] Undersökningsföretaget Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) har genomfört undersökningen på uppdrag av samtliga regioner. Arbetet samordnas av Sveriges Kommuner och Regioner, SKR. År 2019 samlade varje region in ca 1000 svar.
[10] Hälso- och sjukvårdsbarometern 2019
[11] Hälso- och sjukvårdsbarometern 2020
[12] Hälso- och sjukvårdsbarometern 2019

invånare, 73 procent, har stort förtroende för den hälso- och sjukvård som Region Örebro län bedriver.

På en fråga om hur stort förtroendet är för att hälso- och sjukvården hanterar den pågående pandemin svarar tre av fyra länsbor, 75 procent, att de känner att Region Örebro län hanterar frågan på ett bra sätt.

När det kommer till 1177 Vårdguidens e-tjänster säger sig drygt åtta av tio vara villigt inställda till att boka besök, läsa sin journal eller förnya recept via webben.

Av intervjuer framgår att främst kvalitativ uppföljning utifrån medborgarperspektiv är ett utvecklingsområde. I samband med vissa pilotprojekt kan medborgarundersökningar göras, men det finns ingen systematik i uppföljning och utvärdering. Ett problem beskrivs vara att 1177 webb och regionens egna hemsida ibland kan ha olika budskap i informationen vilket kan skapa en förvirring för läsaren. Det finns även en risk att om informationen endast anges på regionens hemsida så når den inte ut till medborgare då merparten primärt söker sig till 1177 webb. Vid intervju framhålls att en process för harmonisering av dessa informationskällor vore lämpligt för att säkra tydligheten i kommunikation till medborgarna.

För 1177 telefoni uppges det i intervjuer inte finns någon uppföljning av icke-användare. Det vill säga, uppföljning/utvärdering över skälen till att vissa medborgare inte kan eller vill nyttja 1177 telefonin.

Det finns en stor volym av vårdkontakter gällande 1177 telefoni där 150 000-160 000 samtal hanteras årligen och tillgängligheten ligger runt 70 procent.

1177 beskrivs ha ett gott renomé och en god kundnöjdhet, men att tillgängligheten inte nås till mer än 70 procent. Ett problem som lyfts är att mycket av sjukvårdsrådgivningen sker på vårdcentralerna men att de använder sig av ett annat system än 1177 telefoni. Vid volymtoppar skulle det även finnas synergieffekter av att arbeta i ett gemensamt system.

Vidare framgår vid intervjuer att vissa äldre känner ett utanförskap när det gäller delaktighet via digitala kanaler, därför har regionen riktat ett särskilt invånarstöd till målgruppen äldre. På grund av pandemin har arbetet inte kunnat genomförts enligt plan, men syftet är att stärka målgruppen äldres kunskap och förståelse av tjänsterna. Samarbete förs särskilt med Länsstyrelsen och med kommunerna regionen deltar på olika typer av seminarier och för information gällande 1177 vårdguiden. Det är bland annat äldredagar som anordnas av kommunerna, men även bibliotekens verksamheter med olika teman. Vissa kommuner har också avtal med IT-guiderna som lär ut och har dialog gällande 1177 Vårdguiden. Regionen står för utbildning av IT-guiderna.

Regionen har även ett samarbete med PRO[13] gällande bland annat gemensamma föreläsningar.

Regionen har under 2019 utbildat 10 ambassadörer inom PRO för 1177 Vårdguiden som själva håller utbildningar via sina lokalföreningar. Tanken var att dessa ambassadörer också skulle delta vid tester och som stöd vid införande och utvecklingsbehov för invånartjänsterna, men arbetet har pausats på grund av pandemin.

Synpunkter och önskemål på tjänsterna delges regionen via Inera. Facebook lyfts även fram som en viktig källa till synpunktsinhämtning framförallt under pandemin. Det är systemförvaltningsorganisationen som samlar ihop och sammanställer inkomna synpunkter vilket följs upp i förvaltningens styrgrupp för vidare åtgärder.

Andra exempel där på regionala förbättringar är upprättandet av riktlinjer gällande standardisering av namnsättning i e-tjänsterna. Bakgrunden till åtgärden är att synpunkter inkommit om att det i 1177 tjänsterna kan vara en benämning på mottagningen i e-tjänsten och en annan namnsättning i kallelsebrevet, vilket har varit förvirrande.

Regionen har också under våren 2021 varit delaktiga i utformandet av Egen provhantering, för att förenkla de olika stegen för självtesterna kopplat till PCR. Där det ursprungliga flödet var en identifiering i steg 1, som nu är sist i flödet för att förenkla och koppla samman provtagning och e-tjänsten.

I samband med pandemin, så har nyttjandet av tjänsterna ökat stort i omfattning, där fler sällananvändare har hänvisats till de digitala tjänsterna. Regionen har då identifierat att tidbokningsflödet har upplevts som krångligt och kritik har framförts om problem i möjlighet att boka tid för närstående. Med anledning av detta har åtgärder vidtagits för att förenkla bokningsförfarandet för vaccinationer.

Bedömning

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

Revisionsfrågan bedöms 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

[13] Pensionärernas riksförbund

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.

Sammantaget anser vi att uppföljningen främst sker utifrån nyttjandegraden men inte tar en tillräcklig hänsyn av medborgares upplevelse. Att stärka uppföljning utifrån medborgarnas upplevelse av tjänsterna ser vi som ett väsentligt utvecklingsområde för framtiden.

Revisionsfråga 6 - Uppföljning av 1177 vårdguidens tjänster

Iakttagelser

En samlad uppföljning[14] utifrån regionens program för e-hälsa görs efter samma struktur som planen är upprättad. Uppföljningen anger att utifrån effekterna av pandemin har digitaliseringen påskyndats. Användandet av nationella plattformar och tjänster har skjutit i höjden och användandet av digitala vårdmöten har ökat stort.

Antalet digitala vårdmöten (nybesök och återbesök) har ökat med över 1000 % jämfört med 2019. Särskild stor är ökningen av digitala möten inom psykiatrin.

Nästan hälften av alla projekt och uppdrag har avvikelser mot plan 2020. Orsaken är främst pandemim och dess påverkan på resurser och andra nya prioriterade projekt och uppdrag. Att inte kunna genomföra fysiska möten har också haft påverkan t ex för införandet av incheckningsterminaler inom primärvården.

För uppföljning av mål i verksamhetsplan anges varje mål med en kommentar om utfallet.

I årsredovisning följs som tidigare nämnts resultat upp från den nationella befolkningsundersökningen Hälso- och sjukvårdsbarometern 2020. Av årsredovisning framgår även uppföljning av effektmålet Länets invånare har tillgång till bra digitala tjänster utifrån deras behov.

1177 Vårdguiden på telefon

Av uppföljningen i årsredovisning framgår att de som inte har tillgång till internet eller vill ha snabb hjälp kan ringa 1177 Vårdguiden. Där får de råd och stöd av erfarna sjuksköterskor via telefon som bedömer vårdbehov och hänvisar till rätt vårdnivå eller ger egenvårdsråd. Sjuksköterskorna använder ett datoriserat rådgivningsstöd som är medicinskt samstämmigt med innehållet i 1177.se. Rådgivningsstödet bidrar till att kvaliteten på sjukvårdsrådgivningen blir hög och jämn. Avtal är skrivet om att ingå i nationell samverkan med elva andra regioner för att förbättra tillgängligheten. Inga

[14] Uppföljningsrapport 2020 - Program för e-hälsa

nyckeltal gällande svarsfrekvens eller bemanning anges. Ej heller kan vi spåra någon analys över medborgarnas tillgänglighet att kunna ringa 1177 Vårdguiden på telefon utifrån mobil/telefontäckning inom regionen.

I intervjuer anges att för 1177 telefoni inte finns någon samlad uppföljning, och det saknas mål för verksamheten. En viss rapportering sker i form av styrkort där vissa nyckeltal rapporteras till regionledningen. Den externa webben (regionens egna hemsida) kan ibland ge annan information än den som står på 1177 vårdguiden vilket skapar en otydlighet. Om viktig information framgår där riskerar detta att inte nå ut till medborgare då 1177 webb är den primära digitala ingången.

1177 Vårdguiden på webben

I regionernas invånartjänster finns information och tjänster som fungerar för alla målgrupper och alla åldrar. Information om vårdguiden på webben redogörs avseende innehåll. Till uppföljningen redovisas även nedanstående indikator.

Indikator: Minst 90 procent av länets invånare känner till 1177 Vårdguiden, e-tjänster och sjukvårdsrådgivning via internet på 1177.se.

Utfallet redovisas till att 98 procent känner till 1177 Vårdguiden, e-tjänster och sjukvårdsrådgivning via internet på 1177.se. Vidare beskrivs att 1177 Vårdguiden har en viktig roll gällande kvalitetssäkrad information om covid-19-relaterade frågor, både utifrån ett nationellt och regionalt perspektiv. I slutet av 2020 beslutades det att göra tilläggsbeställning för nationellt sammanhållen vaccinationsinformation för invånare. Översättningar till andra språk har tagits fram. I november 2020 slogs det ett besöksrekord med drygt 20 miljoner besökare på webbplatsen nationellt. Regionalt för länet så var det nästan 480 000 besökare på 1177.se under motsvarande månad. Nästa steg med inloggat läge för e-tjänsterna ökade till drygt 8 miljoner användare nationellt. För Örebro län var det motsvarande drygt 250 000 användare.

Till uppföljningen redovisas även nedanstående indikator.

Indikator: Minst 75 procent av länets invånare är användare av 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Av uppföljningen framgår att av länets invånare är 83 procent användare. Antalet inloggningar för olika ärenden via 1177.se e-tjänster, som erbjuds via Region Örebro län har mer än fördubblats från 200 000 per månad våren 2020 till cirka 600 000 per månad hösten 2020. E-tjänsterna på 1177. se har varit en viktig del under pandemin genom att invånare själva kan ta del av provsvar, journalinformation och recept.

Till uppföljningen redovisas även nedanstående indikator.

Indikator: Ett ökat utbud av e-tjänster.

Uppföljningen anger att nya e-tjänster har tillkommit under året.

Regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden och folktandvårdsnämnden har i sina årsredovisningar 2020 följt upp de regionövergripande mål och indikatorer för 1177.

Bedömning

Revisionsfråga: Sker en tillräcklig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?

Revisionsfrågan bedöms 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.

Vi anser vidare att uppföljningen kan utvecklas ytterligare genom att statistik över användning av tjänsterna följs upp i högre utsträckning både avseende 1177 telefoni och 1177 e-tjänster. Olikheter i det digitala utbudet samt invånarnas upplevelse av utbudet bör även följas upp på ett mer strukturerat sätt.

Revisionsfråga 7 - Åtgärder för måluppfyllelse
Iakttagelser

Flertalet åtgärder som redovis görs inom ramen för program för e-hälsa 2021 där olika projekt redovisas som ska genomföras under verksamhetsåret. För år 2021 redovisas nedanstående projekt.

- Gemensamma riktlinjer för kontaktkorten på "Hitta och jämför vård" på 1177 Vårdguiden. Pågår, slutförs 2021.
- Min vårdplan Cancer på 1177.se. Pågår, årliga planer tom 2022.

Nya projekt och uppdrag 2021:

- Infoga bild - införande på 1177 sjukvårdsrådgivningen
- Förstudie digitala kallelser via 1177 e-Tjänster. NCS Cross som steg 1.
- Införa tjänsten Journal via nätet inom tandvård så att patienter kan ta del av sina journaluppgifter digitalt via 1177 Vårdguiden.

Flertalet projekt och uppdrag har avvikelser mot plan 2020 beroende på pandemin. Vid granskningens tillfälle har ingen redovisning gjorts av hur verkställigheten kan öka för 2021.

Regionstyrelsen redovisar i årsredovisning 2020 att nedanstående uppdrag är genomfört:

- Att etablera ett projekt för att ansluta till de nationella tjänsterna för högkostnadsskydd och frikort tillgängliga via 1177.se.

Utifrån uppdraget redovisas att regionen har deltagit med option i en upphandling, gällande en applikation för frikort. Upphandlingen slutfördes i slutet av året, och tilldelningsbeslut är fattat. En projektledare för genomförandet är utsedd och har påbörjat sitt uppdrag. Inom uppdraget finns även anslutning till de nationella tjänsterna. Ett regelverk för publicering av frikort i de nationella tjänsterna på 1177.se e-tjänster är framtaget via Inera, som Region Örebro län har undertecknat och anslutit sig till

Folktandvårdsnämnden redovisat i årsredovisning 2020 att nedanstående uppdrag är genomfört:

Funktionen "nybokning" på 1177 är införd under 2020, inom ramen för målet "Välfungerande tidbok på 1177 för ombokning och nybokning".

Folktandvården har också att utöka de digitala tjänsterna till hösten då patienterna får möjlighet att själva via en sms-kallelse och 1177.se välja tider för tandvårdsbesök, samt möjlighet till ombokning, avbokning och nybokning. Ambitionen uppges vara att kunna minska volymen telefonsamtal som avser tidsändringar, genom att fler patienter använder möjligheten till att boka och ändra tider själva via 1177.se

Vidare redovisas att uppdraget att implementera tjänsten Journal via nätet inte kunnat genomföras 2020.

För målet om 50 procent årlig ökning gällande av- och ombokning via 1177.se nåddes detta inte för 2020. Orsaken till färre av- och ombokningar uppges vara att vården haft färre besök under pandemin, och därmed även färre av- och ombokningar. På helår ökade ombokningar med 18 procent och avbokningar med 40 procent. Vidare framhålls att nybokningar ökade med 128 procent.

Bedömning

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

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **delvis** uppfylld.

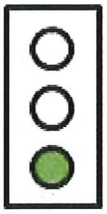
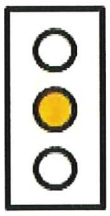
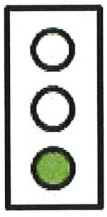
Utifrån erhållen dokumentation konstateras att det pågår ett aktivt arbete i syfte att stärka den digitala utvecklingen inom regionen. Den främsta styrningen av 1177-tjänster sker genom projekt inom ramen för program för e-hälsa 2021 där mål och aktiviteter

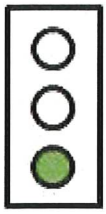
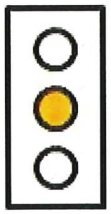
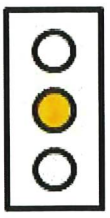
redovisas utifrån tidigare års uppföljning. Åtgärder under verksamhetsåret redovisas även i årsredovisningarna.

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 tydlig underlag för att vidta ändamålsenliga åtgärder.

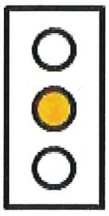
Bedömningar utifrån revisionsfråga

Bedömningar mot revisionsfrågor

Revisionsfråga	Kommentar	
Har användandet av de 1177 vårdguidens tjänster utvecklats i önskvärd riktning sedan tidpunkten för föregående granskning?	**Uppfyllt** 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.	
Finns en tillräcklig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster?	**Delvis uppfyllt för regionstyrelsen** **Uppfyllt för Hälso- och sjukvårdsnämnden samt folk-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.	 

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.*	**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?	**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 väl-fungerande ur ett medborgar-perspektiv? *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.*	**Delvis uppfyllt** 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?	**Delvis uppfyllt** 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 måluppfyllelse avseende 1177 vårdguidens tjänster i de fall rapportering och uppföljning påvisar avvikelser?	**Delvis uppfyllt** 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 tydlig underlag för att vidta ändamålsenliga åtgärder.



Augusti 2021

Rebecka Hansson

Certifierad kommunal revisor

Uppdragsledare

Erik Jansen

Certifierad kommunal revisor

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Örebros revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2021-02-18 PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.