

1177

Erik Jansen

Ulrik Hellmark

Michaela Nyman

Matti Leskelä



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Inledning	4
laktagelser och bedömningar	7
Utveckling på användning av 1177-tjänster	7
Styrning och uppföljning av 1177	11
Styrning och uppföljning av 1177 Vårdguiden på telefon	14
Utbud av invånartjänster	15
Välfungerande tjänster utifrån ett medborgarperspektiv	16
Bedömningar mot revisionsfrågor	18
Revisionell bedömning	19
Rekommendationer	19

Sammanfattning

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

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

- inte helt ändamålsenligt sätt
- med en ej tillräcklig intern kontroll

Följande revisionsfrågor har varit styrande för granskningen:

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

Delvis uppfyllt

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

Styrning: **Delvis uppfyllt**

Uppföljning: **Ej uppfyllt**

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

Uppfyllt

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

Ej uppfyllt

Säkerställer regionen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

Uppfyllt

Rekommendationer

Utifrån granskningens iakttagelser lämnas följande rekommendationer:

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en tydlig styrning för införande och användning av de nationella invånartjänsterna inom regionen.
- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av de nationella invånartjänsterna
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av följsamhet till implementering av invånartjänsterna i vårdverksamheterna. En framtida aktiv styrning kan även behöva kompletteras med viss förändringsledning inom berörda verksamheter

- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om invånartjänsternas ändamålsenligt ur ett medborgarperspektiv.

Inledning

Bakgrund

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

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

1177 Vårdguiden på telefon:

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

1177 Vårdguiden på webben:

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

1177 Vårdguidens e-tjänster:

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

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

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

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

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

Syfte och revisionsfrågor

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

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

Revisionskriterier

- Strategisk plan med treårsbudget 2020-2022 samt tidigare år
- Regionstyrelsens och aktuella enheters verksamhetsplaner
- Hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplaner
- Ineras uppföljningsdokument
- Statistik från Inera
- Övriga adekvata dokument

Avgränsning

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

Metod

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

- Verksamhetsledare för e-hälsa
- Verksamhetschef ehälsa/MIT
- Digitaliseringschef

- Beställarchef för hälso- och sjukvård

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

Innan rapporten fastställts har dessutom samtliga personer som varit föremål för intervju getts möjlighet att faktakontrollera rapporten och att påtala eventuella oklarheter eller felaktigheter. Utifrån erhållna synpunkter från faktakontroll har vi slutligen genomfört en slutvärdering, fastställt våra bedömningar samt upprättat rekommendationer inom området.

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

Iakttagelser och bedömningar

Utveckling på användning av 1177-tjänster

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

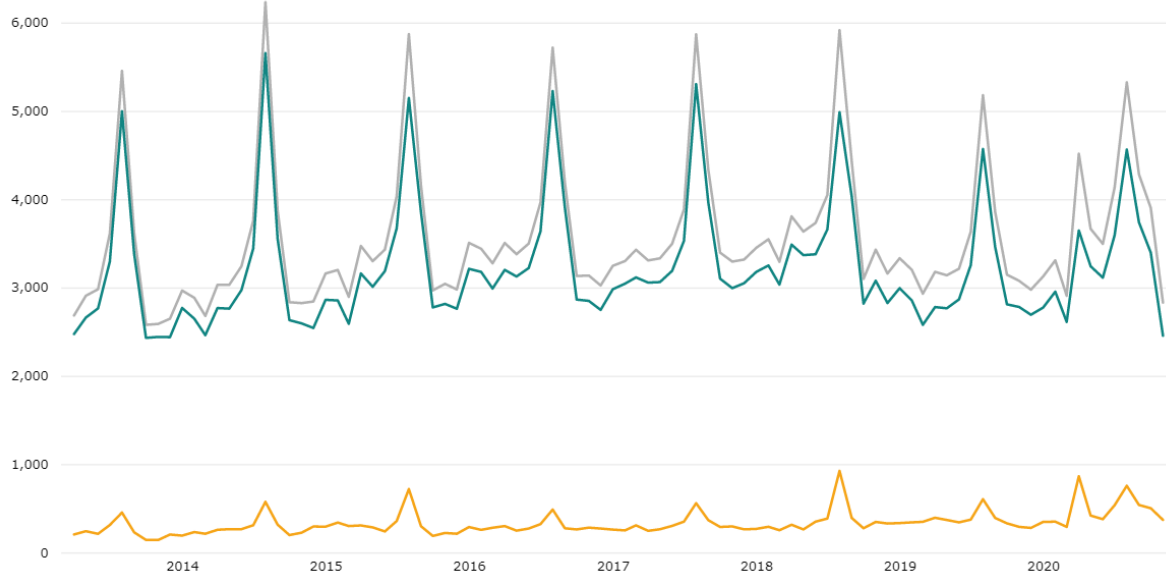
Iakttagelser

Statistik för utveckling av nyttjande över tid

Vår granskning visar nedan trendutveckling för nyttjande av de nationella invånartjänsterna 1177 inom Region Gotland.

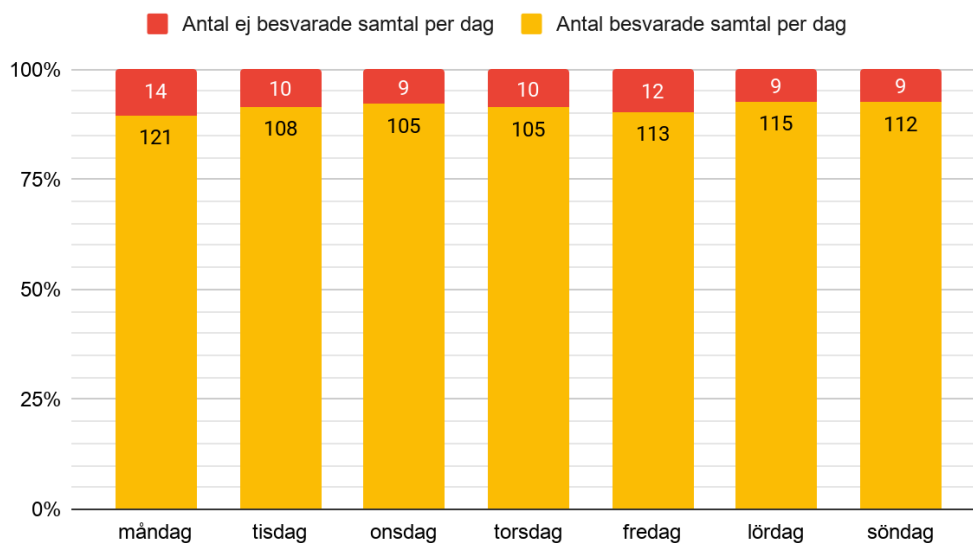
Antal samtal över tid

● Antal inkommande samtal ● Antal besvarade samtal ● Antal ej besvarade samtal



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

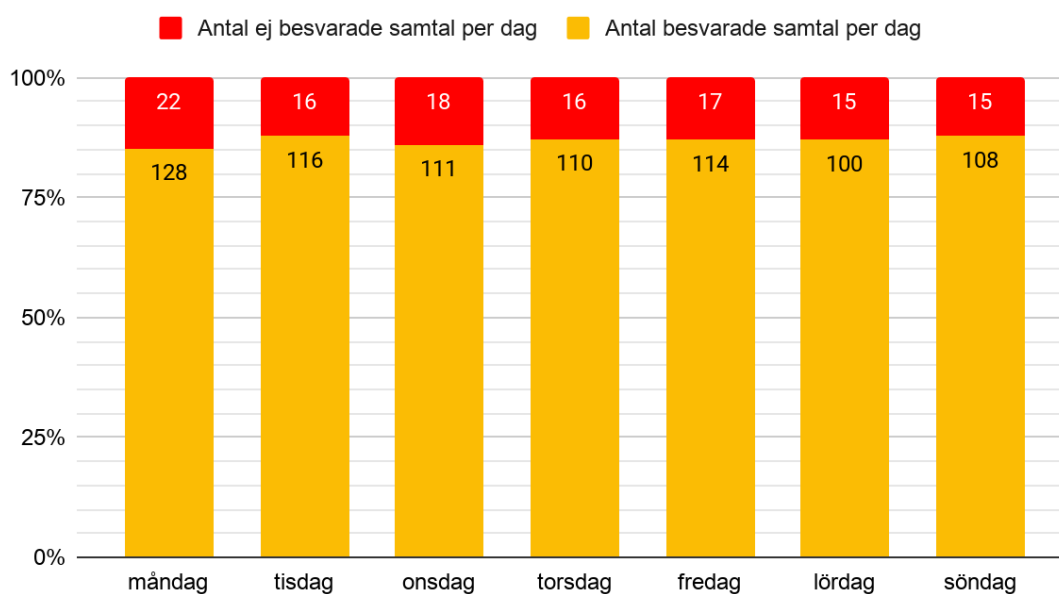
Genomsnittligt antal samtal per veckodag under år 2017 till 1177 från Region Gotland



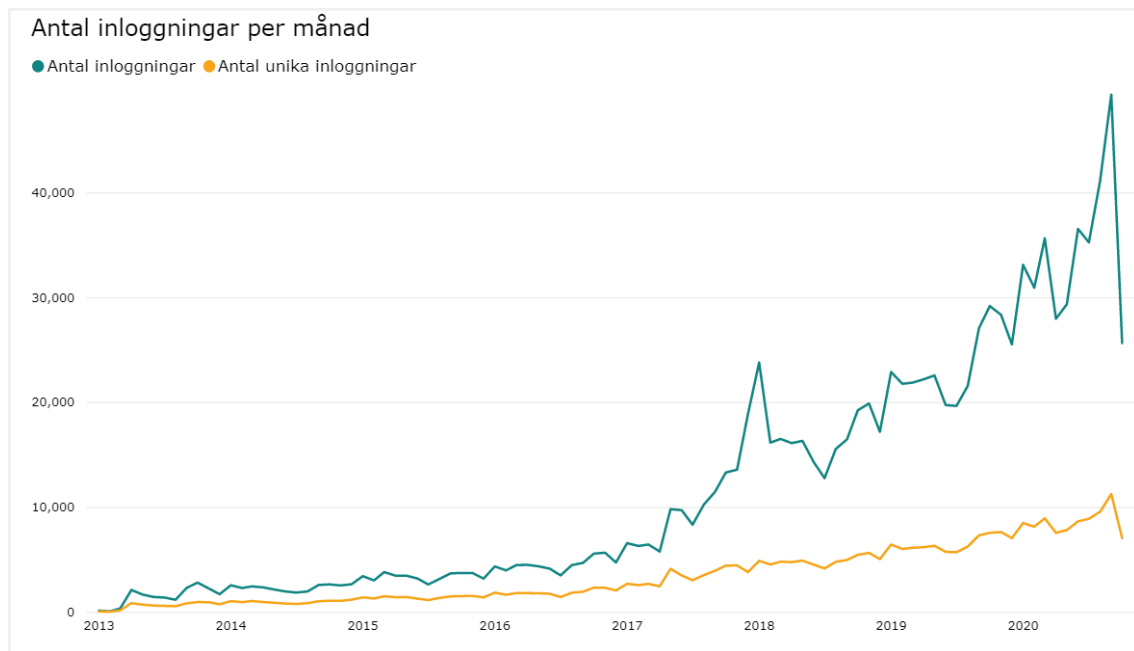
- An

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

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



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



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

Grafer ovan tydliggör, via statistik från Inera, att antalet samtal som inkommit via 1177 per telefon varit relativt konstant under en längre tidsperiod. De grafer som redovisar andel ej besvarade samtal påvisar att dessa är fler under 2020 jämfört med år 2017. I sammanhanget skall dock noteras att effekterna av Covid-19 under år 2020 vid våra intervjuer framhålls som skäl till ökat inflöde av samtal till 1177, vilket även påverkat svarsfrekvensen.

Däremot visar statistiken ovan att nyttjandet av 1177 via webben i form av antalet totala inloggnings samt unika inloggnings ökat sedan föregående granskning.

Föregående granskning

I den granskning som genomfördes 2017 på Region Gotland avseende regionens investeringar i de nationella invånartjänsterna var den samlade, revisionella bedömningen att bedömningen att Region Gotland *i begränsad utsträckning* säkerställde att de medel som investerades i de nationella invånartjänsterna 1177 gav önskade effekter i det egna landstinget. Revisionsrapporten lämnade vidare tre rekommendationer:

- Att arbeta proaktivt för en ökad ambitionsförståelse vid regionens vårdcentraler för att på sikt kunna arbeta aktivt med riktad styrning av tjänsterna.
- Att utreda vilka vägar som finns för att erbjuda ett ökat spridande av goda exempel mellan vårdcentralerna. Verksamheter efterfrågar idag hjälp att finna andra verksamheter med liknande förutsättningar att lära av.
- Att utöka arbetet med att genomföra och/eller sprida kvalitativa och kvantitativa uppföljningar avseende invånartjänsterna ur såväl invånar- som verksamhetsperspektiv.

I Region Gotland finns dokumentet "Regional Digital Agenda för Gotland 2015-2020", beslutad av fullmäktige. Den digitala agendan berör ett flertal digitala områden, där e-hälsoområdet är ett av totalt sju sådana strategiska områden.

Inom e-hälsoområdet finns fem insatsområden där det inom varje insatsområde finns två underliggande delmål. Inom ramen för denna granskning är två stycken insatsområden relevanta för att åskådliggöra önskad utveckling över tid:

- Ökat patientinflytande i vården
 - Delmål 1: Införande av webbtidbok, klardatum: 2018
 - Delmål 2: Tillgängliggörande av journalinformation, klardatum: 2020
- Vård på distans
 - Delmål 1: Patientbesök via video eller webb, klardatum: 2017
 - Delmål 2: Internetbaserad vård och behandling, klardatum 2020

Delmål ett inom insatsområdet "ökat patientinflytande i vården" uttrycker att invånarna ska ges ökade möjligheter att själva kunna *boka*, *omboka* och *avboka* sina tider hos vården. Av erhållen data samt intervjuer framgår att målet ej är uppnått, trots att satt klardatum var 2018. Intervjuade framför att det funnits ett motstånd inom primärvårdsverksamheterna att införa webbtidbok, där patienterna erbjuds valmöjlighet att boka tid för besök själv.

Erhållen uppföljningsfil tydliggör också att webbtidboken ej är fullt implementerad inom de fyra hälsocentralerna Hemse, Slite, Norr och Söder. Vid besök på respektive hälsocentrals hemsida (Hemse, Visborg, Slite, Norr och Söder) framgår dock i kommunikation till medborgare/patienter att vissa vårdcentraler erbjuder e-tjänster innefattande webbtidbok.

Intervjuade framhåller att införandet av tillgängliggörande av journalinformation nått en högre grad av måluppfyllelse inom regionen. Dock skall noteras att det i erhållen uppföljningsfil framgår att ett stort antal verksamheter inte erbjuder möjligheten för invånaren att beställa journalkopia. Intervjuade framför att varje invånare i inloggat läge på 1177.se dock kan läsa sin egen journal. Vår granskning visar därmed att det inom regionen inte finns en dokumenterad uppföljning som styrker vad som framkommit under våra intervjuer.

Inom området Vård på distans och delmål ett kan vi i erhållen uppföljningsfil ej uttyda huruvida detta är infört eller ej, eller i vilken form och utsträckning.

I delårsrapport 2 för hälso- och sjukvårdsnämnden år 2020 anges att pandemins utbrott gav ett digitalt språng inom organisationen, och att 23 enheter nu är anslutna till appen "Alltid öppet" där gotlänningar har möjlighet att träffa vården online. Intervjuade framför att 26 enheter nu etablerat vård på distans via video under mars 2020. Delmål två avseende internetbaserad vård och behandling tillhandahålls på ovan nämnda

vårdcentraler. Av erhållen uppföljningsfil framgår att utbudet de fyra vårdcentralerna emellan är enhetligt och att det vidare finns fler stöd- och behandlingstjänster (SoB) utanför primärvården. Utbudet av SoB-tjänster gäller emellertid de offentligt drivna vårdcentralerna. Vårdcentraler i privat regi måste köpa in tjänsterna separat. Regionen kan inte av avtalstekniska skäl överföra tjänstepaket till privata vårdcentraler.

Vidare framgår av intervjuer att det inom regionen råder otydlighet i vad som de facto varit "önskvärd utveckling" för invånartjänsterna då det inom regionen bedöms finnas en otydlighet utifrån gällande målstyrning inom området. Vi har ej heller genom vår granskning kunnat uttyda en tydlig styrning inom området, vilket är en bild som också bekräftas vid våra intervjuer.

I granskningen framhålls att Ineras verksamhetsplan skulle kunna utgöra styrning/inriktningsplan för regionens arbete med de nationella invånartjänsterna. Vi kan dock ej i vår granskning styrka att regionen formellt genom beslut fastställt att de mål som återfinns i Ineras verksamhetsplan skall vara styrande för regionens arbete inom området.

Det finns i avtalet med extern utförare för 1177 via telefon tydliggjort Servicenivå 1 och Servicenivå 2. Av erhållen uppföljning noteras en relativt god måluppfyllelse inom telefonin, den genomsnittliga svarstiden har dock ökat till en nivå över uppsatt mål om 5 minuter till följd av pandemin. Vi behandlar 1177 via telefon utförligt i revisionsfråga 3.

Bedömning

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

Vi bedömer att användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 delvis utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning.

Inom ramen för granskningen har vi ej, förutom ovan fyra delmål hämtade ur digitala agendan, kunnat identifiera några målsättningar inom området beslutade på politisk nivå i Region Gotland. Detta medför att den egna målsättningen i regionen bedöms vara otydlig. De fyra delmålen har dessutom, som vi beskriver ovan, i varierande grad och med varierande tydlighet i uppföljningen påvisats vara uppnådda.

I sammanhanget noterar vi att antalet samtal till 1177 per telefon har legat på en relativt jämn nivå och antal besök på 1177.se har ökat sedan tidpunkt för föregående granskning. Dock är detta endast en positiv trendutveckling i nyttjande. Huruvida detta är en önskvärd riktning i relation till regionens mål går, utifrån vad som sagts ovan gällande avsaknad av mål inom området, därmed ej att fastställa.

Styrning och uppföljning av 1177

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

lakttagelser

I hälso- och sjukvårdsnämndens (HSN) strategiska plan 2020-2022 framhålls övergripande utmaningar och strategier för att hantera dessa utmaningar. Inom området "Hälso- och sjukvård med utgångspunkt från patienten" återfinns utmaningen "Hälso-

och sjukvård närmare patienten”. Strategin kopplat till utmaningen är “Basen i hälso- och sjukvården måste vara stark”.

Under avsnittet framlyfts primärvårdens roll fram samt att kraven på tillgänglighet till besök och tjänster via 1177 är höga samt förväntas öka ytterligare.

Under avsnittet “God tillgänglighet till hälso- och sjukvård” framförs att etableringen av nätdoktorer kan ses som ett bevis för att det finns ett behov av flexibla lösningar som vården inte uppfyller. Vidare lyfts att det är en viktig strategisk fråga att hälso- och sjukvården på Gotland i högre grad kan erbjuda digitala lösningar och att e-hälsoområdet har stor betydelse för den framtida vården.

Under avsnittet “Ökade möjligheter till egenvård” framgår att ett nationellt arbete pågår med att automatisera 1177. Vidare lyfts att invånaren via 1177 kan kontakta vården elektroniskt och boka tid, förnya recept och läsa sin journal (se dock revisionsfrågan ovan som tydliggör otydligheten gällande ifall dessa mål är uppnådda inom regionen).

Under planperioden ska arbetet med att införa efterfrågade e-tjänster utifrån 1177 vårdgivarguiden öka. I HSN:s strategiska plan finns mål för telefonrådgivningen inom 1177 där minst 65 % av samtalen skall besvaras inom 3 minuter och minst 80 % inom 9 minuter.

I hälso- och sjukvårdsförvaltningens verksamhetsplan för 2020 (beslutad av hälso- och sjukvårdsnämnden) framgår de prioriterade uppdragen från nämnden. Två av dessa har i någon mån koppling mot digitalisering/1177. Dessa är:

- Ta fram förslag på hur trygghetspunkterna kan utvecklas i syfte att avlasta vårdcentralerna och åstadkomma en mer tillgänglig vård. Uppdraget ska ta sin utgångspunkt i de möjligheter som digitaliseringen innebär för distansoberoende vård.
- En lokal rutin som inkluderar samtliga vårdinstanser som kan vara involverade i vårdprocessen vid könsdysfori tas fram och publiceras på 1177.se.

Verksamhetsplanen anger också att vården behöver ställas om genom en utveckling av nära vård. Vidare framgår att hälso- och sjukvården behöver fokusera på vissa strukturfrågor såsom kompetensförsörjning, tillgänglighet till vård för alla och e-hälsa för att möta utmaningarna. Under målet “Patienten får en god, nära och samordnad vård som stärker hälsan” finns aktiviteten “införa digitala lösningar och utveckla arbetssätt för distansoberoende vård”.

Vid intervjuer framförs att en väsentlig anledning till att vissa processer kopplat mot de nationella invånartjänsterna utvecklats inom vissa delar av regionen beror på verksamhetsföreträdare som med engagemang verkat för att säkerställa implementering av e-tjänster via 1177 Vårdguiden. Avsaknaden av en tydlig styrning och uppföljning inom regionen av tjänsternas implementering har även, enligt de intervjuade, föranlett en variation inom regionens verksamheter där medarbetarnas engagemang varit avgörande i de fall som vissa verksamheter nått längre i sin implementeringsprocess.

Som vi nämner ovan har mål och styrning inom området genom införande av exempelvis webbtidbok möts med hög grad av skepsis inom vissa verksamheter. Detta uppges även ha föranlett att de få mål som ändå funnits för införandet inte nått full implementering i verksamheterna.

Inom regionen har en ny tjänst, digitaliseringschef, inrättats i syfte att stärka verksamhetsutvecklingen inom e-hälsoområdet i hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Därtill finns en verksamhetsledare för e-hälsa inom regionstyrelseförvaltningen vars uppgift är att facilitera e-hälsoarbetet i regionen.

En digitaliseringsstrategi har framarbetats inom regionen vilken är konkretiserad inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen, men några konkreta handlingsplaner kopplat till denna har dock ännu inte upprättats eller beslutats. Utifrån upprättad strategi samt andra styrande dokument pågår enligt intervjuade ett arbete med att prioritera inriktningen för verksamhetsutveckling 2021, vilket uppges inkludera digitalisering. Vidare kommer det i verksamhetsplaneringen inför år 2021 formuleras önskade riktningar och aktiviteter i förvaltningens verksamhetsplan.

I årsredovisning 2019 framgår att det pågår arbete med att implementera webbtidbok samt receptförnyelse via 1177. I HSN:s delårsrapport 2 2020 framgår att appen "Alltid öppet" lanserades till följd av pandemin där invånare kan träffa sin läkare online. Vidare anges att flera verksamheter ställt om arbetssätt till följd av pandemin, kontakt med patienter tas på distans via telefon och i vissa fall video vilket förbättrat tillgängligheten inom vissa områden.

Bedömning

Vi bedömer att det **delvis** finns en ändamålsenlig styrning, men **ej** en ändamålsenlig uppföljning avseende 1177:s tjänster.

Bedömningen baseras på att vi kan spåra vissa mål för styrning av området. Dessa är de fyra delmål som finns framtagna i regionens digitala agenda, samt de målsättningar som finns för svarstid och svarsfrekvens för 1177 vårdguiden per telefon (se revisionsfråga 4 nedan).

Det råder dock oklarheter utifrån den uppföljning som finns inom regionen kring vilken grad av måluppfyllelse dessa delmål i praktiken har. Att det, vilket bekräftas vid samtliga av våra intervjuer i granskningen, i varierande grad skett en implementering av e-tjänster i verksamheterna har inte, utifrån vår granskning, föranlett aktiva politiska beslut inom området.

Vi bedömer det som ett väsentligt utvecklingsområde för framtiden att tydliggöra styrning och mål samt en tydlig struktur för uppföljning. Regional Digital Agenda som strategi för området gäller till och med sista december 2020. Vi noterar att en digitaliseringsstrategi är upprättad. Det är viktigt att denna används som del i styrningen för det framtida arbetet inom 1177 och e-hälsa.

Styrning och uppföljning av 1177 Vårdguiden på telefon

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

lakttagelser

Region Gotland har så kallad utmanarrätt vilket innebär initiativrätt till en prövning av om en upphandling ska genomföras inom ett verksamhetsområde. 1177 via telefon drevs tidigare i egen regi för att sedan bli utmanad. En upphandling gjordes och företaget Previa vann upphandlingen. Regionen har i tecknat avtal med upphandlad aktör kravspecificerat uppdragstagarens skyldigheter. I avtalet finns en tydlig angivelse vilken servicenivå som av uppdragstagaren skall efterföljas.

Grundavtalet tydliggör tillgänglighetskravet Region Gotland ställer på leverantören i två servicenivåer. Ett tilläggsavtal har skrivits avseende ny månatlig reglering och utvärdering av Servicenivå/SLA (Service Level Agreement) inom 1177 vårdguiden på telefon. I tilläggsavtalet framgår att en förändring av tjänstens innehåll genomförts där uppdragstagaren även ska hantera samtal från den nationella telefonkön avseende ospecificerade samtal (samtal som ej kan kopplas till invånare geografiskt), bildtelefoni och utlandssamtal. I samband med det införandet framgick också att den gamla servicenivån inte längre var relevant varpå en anpassning behövde genomföras anpassat till de nya omständigheterna. Den nu gällande servicenivån som beslutades i januari 2019 är enligt följande:

- Servicenivå 1: Minst 85 % av alla Region Gotlands samtal ska vara besvarade
- Servicenivå 2: Medelväntetiden för Region Gotlands inkommande samtal ska max vara 5 minuter. Vite utgår om så inte är fallet. Detta gäller dock inte om andelen nationella samtal är mer än 15 % av besvarade samtal.

Av erhållen uppföljningsfil framgår att Region Gotland följer upp flera parametrar kopplat till 1177 via telefon:

- Uppföljning kopplad till Servicenivå 1 och 2
- Åldersintervall för den som ärenden angår (antal veckor när barnet är 0-11 månader och sedan årsintervall)
- Om hänvisning gjorts till ambulans samt om det varit brådskande
- Antal samtal
- Svarstid
- SOS Samtal, 1177 samtal, 1177 intern, ViP personal, Corona Gotland, 1177 utomläns (nationell kö), Callback samt samtal utan ärende
- Hänvisningar i samtal såsom egenvårdsråd, primärvård, primärvårdsakut samt akutmottagning etc.
- Vad ärendet berört (läkemedelsfråga, oro och ångest eller ryggbesvär etc)

Vi kan konstatera att Region Gotland under 2019 uppfyllde Servicenivå 1 under samtliga månader och att den genomsnittliga svarstiden för helåret var 4 minuter och 43 sekunder. Svarstiden var över 5 minuter i februari, mars, april och juli, svarstiden var emellertid aldrig över 6 minuter. Under 2020 (januari - juli) har Servicenivå 1 klarats av förutom i mars månad vid pandemins utbrott. Den genomsnittliga svarstiden har överstigit målen om 5 minuter under månaderna februari-juli 2020. Under februari, april och maj månad var den genomsnittliga svarstiden under 6 minuter. I mars var den genomsnittliga svarstiden 9 minuter och 43 sekunder, juni och juli har genomsnittliga svarstiden på 7 minuter och 23 sekunder samt 8 minuter och 7 sekunder. Av intervjuer framgår att telefonin blev hårt belastad av pandemins utbrott och att viten därför inte utkrävts.

Intervjuade framför att regionen har tät dialog med utföraren och att kontinuerlig uppföljning av följsamhet till avtalet görs. Vidare anges att 1177 via telefon fungerar väl vilket också avspeglas i den måluppfyllelse som påvisas. Intervjuade framför dock att lösningen med att anlita en extern leverantör innebär en inbyggd tröghet i justerande av verksamheten. Politiska beslut om förändrad ambition inom området får ej direkt återverkning i på vilket sätt regionens 1177 via telefon bedrivs, då leveransen sker genom avtal med en leverantör och inte genom målanpassning i den egna förvaltningen.

Bedömning

Vi bedömer att revisionsfrågan är **uppfylld**.

Vår bedömning är att det finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon.

Vi bedömer att det finns tydliga riktlinjer i form av uttalade mål i Servicenivå 1 och 2 vilka kontinuerligt följs upp. En god måluppfyllelse påvisas inom området även om svarstider påverkats av pandemin. Vi noterar dock en inbyggd tröghet i att skriva avtal som under perioden kan vara svåra att förändra om det från politiskt håll ser det nödvändigt att styra verksamheten i annan riktning.

Utbud av invånartjänster

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

Iakttagelser

I dokumentet "Krav- och kvalitetsbok för primärvård på Gotland 2020" framgår primärvårdens riktlinjer. Det framgår under avsnittet rörande skall-krav att alla vårdenheter, privata eller enskilda skall använda tjänsterna listade under avsnittet. I listan över vilka tjänster som skall användas är "journalen via nätet" en av dessa. Det framgår vidare att koppling till 1177 Vårdguidens E-tjänster ej erbjuds till vårdenheter i enskild regi. Det framgår inte vilka e-tjänster respektive offentligt driven vårdenhet skall tillhandahålla invånarna.

I erhållen fil framgår att flera tjänster finns inom olika enheter i sjukvården. Inom primärvården framgår att de fyra vårdcentralerna Hemse, Slite, Norr och Söder erbjuder samma utbud inom Stöd och Behandling (SoB):

- Depressionshjälpen
- Oroshjälpen
- Sovhjälpen
- Stresshjälpen
- Ängesthjälpen
- Ängesthjälpen Ung

På respektive vårdcentralers hemsida framgår att en vårdcentral (Visborg) inte tillhandahåller några e-tjänster. Inom övriga vårdcentralerna i Region Gotland erbjuder de överlag samma tjänster, med undantag för beställning av svar på röntgen och provtagning och rådgivning.

Intervjuade framför att det inte finns en styrning som säkerställer tydlighet gällande vilka e-tjänster som skall erbjudas inom regionen. Implementeringen av webbtidbok berördes i *revisionsfråga 1* där intervjuade framförde att verksamheterna mött styrningen om införande av tjänsten med skepsis, vilket föranlett varierande grad av implementering i verksamheterna. Intervjuade anger vidare att de vårdcentraler som har varit mer framgångsrika i införandet inom den egna verksamheten ofta haft eldsjälare i verksamheten som varit engagerade i frågorna, vilket föranlett att implementering skett i ökad grad. De verksamheter som önskar införa en e-tjänst får stöd i detta i kartläggning, utbildning och implementering. Intervjuade anger också att en tydligare målstyrning i området skulle göra det enklare för förvaltningen att aktivt arbeta för ökad implementering av e-tjänster. Tydlig målstyrning skulle också underlätta i arbetet med att följa upp området.

Bedömning

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

Vi bedömer att de inte finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar.

Vi grundar vår bedömning på att det framgår tydligt i styrande dokument vilket utbud som ska erbjudas till invånarna i Region Gotland. Vid granskning framgår också att det finns differenser i utbudet. Vi bedömer att systemet är sårbart om en verksamhets tjänsteutbud är kopplat till enskilda eldsjälars engagemang och inte en tydlig styrning. Ett icke enhetligt utbud av invånartjänster riskerar att också medföra en ej jämlik vård för invånarna i Region Gotland.

Välfungerande tjänster utifrån ett medborgarperspektiv

Revisionsfråga: Säkerställer regionen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

lakttagelser.

1177 Vårdguiden via telefon följs upp av Inera genom en NKI-mätning (nöjd kund index). Målgruppen är de personer som ringer 1177 Vårdguiden på telefon. Invånare som ringt 1177 har fått en automatisk förfrågan i talsvaret om de önskar delta i en

intervju. Samtliga 21 regioner är representerade i undersökningen. Sex kvalitetsområden berörs:

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

Region Gotland ligger högst i riket på såväl aggregerad nivå, det vill säga totalt NKI som inom varje kvalitetsområde i den senaste mätningen från 2018. På en skala 0-100 får Region Gotland ett NKI-resultat på 90. Statistiska Centralbyrån (SCB) klassar NKI-mätningar i en tregradig skala där ett NKI-värde över 74 innebär "mycket nöjd". NKI mellan 55-74 motsvarar "nöjd" och ett NKI under 55 "inte nöjd". Enligt hälso- och sjukvårdsbarometern har invånarna på Gotland också tredje högst förtroende för 1177 via webben. 69,7 % av invånarna i regionen har förtroende för 1177 via webben.

Vi har inom ramen för granskningen ej kunnat urskilja huruvida resultatet följs upp på politisk nivå inom Region Gotland.

Förutom Ineras NKI-mätningen anger intervjuade att ingen övrig dialog eller annan metod används för att systematiskt följa upp invånarnas syn på 1177 invånartjänsterna.

På regionens hemsida har invånarna möjlighet att lämna klagomål och synpunkter i enlighet med patientsäkerhetslagens skrivningar om omhändertagande av klagomål och synpunkter från patienter och närstående. Efter att ett klagomål eller en synpunkt inkommit till regionen fördelas ärendet sedan vidare till berörd tjänsteperson. Intervjuade framför att det har inkommit ett fåtal klagomål/synpunkter från invånare efter rådgivningssamtal via telefon vilket i sin tur föranlett analys och åtgärd efter dialog med uppdragstagaren av 1177 via telefoni.

Bedömning

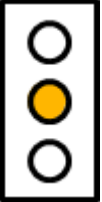
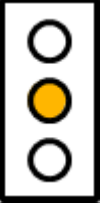
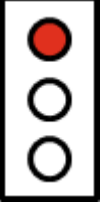

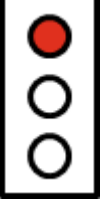
Vår bedömning är att revisionsfrågan är **uppfylld**.

Vi bedömer att regionen **säkerställer** att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv.

Vi bedömer att Ineras NKI-undersökning och hälso- och sjukvårdsbarometern ger ett ändamålsenligt underlag för regionen i uppföljningen av 1177 via telefon samt via webben. Vi kan inte urskilja huruvida dessa mätningar når politisk nivå. Vi bedömer vidare att utökad dialog med medborgare är önskvärd för att säkerställa att tjänsterna som finns är anpassade efter invånarnas behov.

Bedömning

Bedömningar mot revisionsfrågor

Revisionsfråga	Kommentar	
Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?	Delvis uppfyllt	
Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster?	Styrning: Delvis uppfyllt	
	Uppföljning: Ej uppfyllt	
Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?	Uppfyllt	
Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?	Ej uppfyllt	

Säkerställer regionen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

Uppfylld



Revisionell bedömning

Vår revisionella bedömning är att RS och HSN säkerställer att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett:

- **inte helt** ändamålsenligt sätt
- med en **ej** tillräcklig intern kontroll.

Rekommendationer

I syfte att utveckla området lämnas följande rekommendationer:

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

December 2020

Carin Hultgren
Certifierad kommunal
revisor
Uppdragsledare

Erik Jansen
Projektledare

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