

Granskning av 1177

Granskning av 1177

Region Västerbotten

Mars 2021

Bo Rehnberg, certifierad kommunal revisor

Susanna Huber, revisionskonsult

Matti Leskelä, certifierad kommunal revisor



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Syfte och revisionsfrågor	4
1.3 Revisionskriterier	4
1.4 Avgränsning	4
1.5 Metod	4
2. Iakttagelser och bedömningar	5
2.1 Övergripande styrning och kontroll av 1177	5
2.2 Utbud av 1177:s e-tjänster inom regionens geografiska delar	7
2.3 Bemanning och dimensionering av 1177 på telefon	9
2.4 Väl fungerande 1177 utifrån ett medborgarperspektiv	11
2.5 Utveckling av 1177 enligt fullmäktiges beslut och nationella målsättningar	12
3. Avslutning	15
3.1 Sammanfattande revisionell bedömning	15
3.2 Rekommendationer	16

Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västerbotten har det genomförts en granskning hur Invånartjänster 1177 hanteras och sköts inom regionen. Granskningen tar sin utgångspunkt från kommunallagens revisionskapitel.

Utifrån genomförd granskning gör vi en sammantagen revisionell bedömning att hälso- och sjukvårdsnämnden respektive regionstyrelsen delvis säkerställt att invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll. Bedömningen baseras framför allt på följande iakttagelser:

- Inom hälso- och sjukvårdsnämndens ansvarsområden har styrning och kontroll varit otillräcklig under 2020. Regionstyrelsen kan belägga att den inom sitt uppdrag utövat viss övergripande styrning och kontroll under motsvarande tidsperiod. Styrning har skett genom målsatt indikator.
- Det finns omotiverat stora skillnader vilka e-tjänster som knutits till regionens hälsocentraler. Ett utvecklingsarbete har dock påbörjats för att harmonisera hur utbud av 1177:s e-tjänster till medborgarna ska utformas.
- Styrningen av 1177 på telefon har varit obalanserad avseende ekonomi och kvalitet under 2020. Verksamheten, som drivs i egen regi, har bedrivits inom budget men inte uppnått interna kvalitetsmål.
- Västerbotten redovisar en hög kundnöjdhet i förhållande till andra regioner. 1177:s Invånartjänster är väl fungerande utifrån ett medborgarperspektiv.
- Enligt regionstyrelsens årsprognos för 2020 förväntas måluppfyllelse vara god när det gäller mål och indikatorer som kopplar till 1177. Inom områdena "Nära och tillgänglig vård" respektive "Jämlig vård av hög kvalitet" är målen delvis uppfyllda. Varken regionstyrelse eller hälso- och sjukvårdsnämnden har följt upp och utvärderat hur dess verksamheter bidrar till att nå nationella måltal i e-hälsostrategin.

För att utveckla verksamheten bör följande rekommendationer prioriteras:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden prövar om det på politisk nivå ska formuleras måltal för 1177 avseende jämlig vård till medborgarna.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att det under 2021 tas fram en miniminivå avseende vilket utbud av 1177:s e-tjänster som enskilda hälsocentraler/mottagningar ska erbjuda medborgarna.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden fastställer kvalitetsmål för verksamheten 1177 på telefon, exempelvis mätetal för tillgänglighet. Målnivå bör balansera med budgetram för verksamheten.
- Regionstyrelsen prövar hur följsamhet till nationella målsättningar i e-hälsostrategin, exempelvis för verksamheten 1177, ska följas upp och utvärderas inom Region Västerbotten.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Regering och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har kommit överens om en gemensam vision för e-hälsoutvecklingen, Vision e-hälsa 2025. Visionen innebär att Sverige 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. SKR och flera statliga myndigheter har utifrån visionen enats om mål, strategier och genomförandeplan. Invånartjänsten 1177 berörs i dessa styrdokument.

1177 ingår i av regionerna delägda aktiebolagets 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.

Tidigare granskning inom området har visat att det finns tydliga skillnader mellan regionerna hur de styr, stödjer och följer upp användningen av 1177 e-tjänster.

Regionens revisorer har bedömt att en bristfällig styrning, ledning, uppföljning och kontroll kan riskera att verksamheten inte bedrivs på avsett sätt och att vision och mål för området inte uppnås.

Revisionsobjekt i granskningen är regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden. Hälso- och sjukvårdsnämnden är ansvarig vårdgivare och har verksamhetsansvaret för hälso- och sjukvården i regionen. Regionstyrelsen har utöver ansvaret att vara styrelse, dvs. leda, samordna och ha uppsikt, även ansvar som nämnd över verksamhetsområdet Digitalisering och medicinsk teknik. Styrelsen ansvarar för att stödja och bidra till digitaliseringen av regionens olika processer.

1.2 Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden har säkerställt att de nationella Invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll. Följande revisionsfrågor har besvarats:

1. Har hälso- och sjukvårdsnämnden och regionstyrelsen, utifrån sina ansvarsområden, säkerställt en tillräcklig styrning och uppföljning av Invånartjänster 1177?
2. Har hälso- och sjukvårdsnämnden, som ansvarig vårdgivare, säkerställt att det finns ett enhetligt utbud av Invånartjänster 1177 i regionens olika geografiska delar?
3. Har hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt en tillräcklig styrning och uppföljning av bemanningen och dimensioneringen av Invånartjänster 1177 på telefon?
4. Har hälso- och sjukvårdsnämnden och regionstyrelsen, utifrån sina ansvarsområden, säkerställt att Invånartjänster 1177 är väl fungerande utifrån ett medborgarperspektiv?
5. Har hälso- och sjukvårdsnämnden och regionstyrelsen, utifrån sina ansvarsområden, säkerställt att Invånartjänster 1177 utvecklats i enlighet med fullmäktiges beslut och nationella målsättningar?

1.3 Revisionskriterier

Följande revisionskriterier används i granskningen:

- Kommunallagen 2:3, 6:1, 6:6, 6:13
- Regioninterna styrdokument, främst reglemente, strategi, planer, avtal och protokoll
- I övrigt se avsnitt "syfte och revisionsfrågor"

Som referensram för granskningen används även vision, strategi och genomförandeplan för e-hälsa 2025.

1.4 Avgränsning

I tid avgränsas granskningen i huvudsak till kalenderår 2020, men beslut och åtgärder från andra år med inverkan på 2020 har beaktas i granskningen. I övrigt se avsnitt "syfte och revisionsfrågor".

1.5 Metod

Analys av för granskningen relevant dokumentation, dels statistik och dokumentation från Inera, och dels regioninterna dokument. Intervjuer med företrädare för hälso- och sjukvårdsnämnden samt för granskningen relevanta tjänstepersoner inom regionen.

Revisionell bedömning av respektive revisionsfråga sker utifrån en tregradig skala: ja/uppfyllt (grön); delvis uppfyllt (gul); nej/ej uppfyllt (röd).

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1 Övergripande styrning och kontroll av 1177 lakttagelser

Kommunallagen ger uttryck för att verksamhet som bedrivs inom kommuner och regioner ska styras genom mål och planer. I de politiska organens uppdrag ingår att fatta beslut om strategier för att nå uppställda mål.

I regionens styrmodell beskrivs hur styrning och kontroll på övergripande nivå ska ske för regionens olika verksamheter. I interna styrdokument preciseras även hur regionstyrelse och nämnder ska utöva styrning och kontroll inom sina ansvarsområden.

Regionfullmäktige har beslutat om målområden och övergripande mål för regionens verksamheter. Av regionplaner för 2020 respektive 2021 framgår att 1177 Invånartjänster utgör den gemensamma plattformen för regionens digitala utbud till allmänheten när det gäller hälsa och vård. Fullmäktige har i regionplan angett att 1177 på olika sätt är viktiga för att uppnå följande målsättningar:

Regionfullmäktige Målområde och mål	Kommentar
<i>Målområde:</i> God och jämlik hälso- och sjukvård <i>Mål #5:</i> Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet	Invånartjänster 1177 är ett viktigt verktyg för att skapa en tillgänglig vård
<i>Målområde:</i> God och jämlik hälso- och sjukvård <i>Mål #6:</i> Vi levererar en jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet	Invånartjänster 1177 bidrar till att skapa trygghet i hela länet

I regionplan betonas vikten av att fortsätta arbetet med digitalisering och att fler invånare ska använda e-hälsotjänster. Detta för att bland annat nå mål i nationell e-hälsostrategi.

Ansvar för att verkställa fullmäktiges mål vilar på regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden. Av reglementen framgår att styrelsen bär ett ansvar för att utveckla, förvalta och sköta drift inom områdena IT och e-hälsa. Styrelsen ska även stödja och bidra till att utveckla regionens kärn- och stödprocesser. Nämnden ansvarar för att inom sitt verksamhetsområde verka för digitalisering, vilket ska medföra ökad tillgänglighet och en mer kostnadseffektiv verksamhet.

Regionstyrelsens och hälso- och sjukvårdsnämndens styrning kommer framför allt till uttryck i den verksamhetsplan som årligen upprättas och beslutas av respektive organ.

Granskningen visar att styrelse och nämnd i verksamhetsplan beslutat om följande indikatorer som rör Invånartjänster 1177:

Regionstyrelsen Målområde, mål och indikator	Målnivå (antal inloggnings)
<i>Målområde:</i> Jämlig och attraktiv region <i>Mål #10:</i> Vi är ledande inom forskning, innovation och digitalisering <i>Indikator:</i> Antal inloggnings per invånare 1177 och år	År 2020: 7 År 2021: 8

Hälso- och sjukvårdsnämnden Målområde, mål och indikator	Målnivå (antal inloggnings)
<i>Målområde:</i> God och jämlig hälso- och sjukvård <i>Mål #5:</i> Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet <i>Indikator:</i> Antal inloggnings och telefonsamtal per invånare 1177 och år	År 2020: - År 2021: Öka jämfört med 2020

Utifrån sammanställning ovan kan följande konstateras:

- Att regionstyrelsen för 2020-2021 fastställt indikatorer för 1177 för den egna verksamheten. Valda indikatorer kopplar till fullmäktiges mål för digitalisering.
- Att hälso- och sjukvårdsnämnden för 2021 har en indikator för 1177. Indikatorn knyts till fullmäktiges mål avseende närhet och tillgänglighet. För 2020 saknar nämnden mål för Invånartjänster 1177.
- Att regionstyrelsen för 2020 inte sett till att styrelse/nämnd formulerat målandikatorer för 1177 som kopplar till fullmäktiges övergripande mål 5-6.

Av regionens styrmodell framgår att styrelse och nämnder har möjlighet att ge riktade uppdrag till förvaltningarna. Granskningen visar att förvaltningarna - utöver att nå angivna målnivåer - inte tilldelats något uppdrag som rör 1177.

I styrelse och nämnders ansvar ingår att följa upp och återrapportera hur de fullgör uppdrag som tilldelats av fullmäktige. Styrelsen bär även ansvar för att återkommande lämna en samlad rapportering till fullmäktige. Uppföljning och rapportering sker i första hand genom del- och årsrapporter. Granskning av dessa dokument visar följande:

- Regionstyrelsens årsrapport 2019 och delårsrapport 2020 lämnar information om hur styrelsens ansvarsområden har utvecklats under rapportperioden, däribland inom området 1177. Rapporterna innehåller även en utvärdering av måluppfyllelse för indikator 1177.
- Regionstyrelsens rapportering från regionens samlade verksamhet (årsredovisning, delårsrapport) innehåller bland annat information om 1177: målvärde, utfall samt årsprognos.
- Hälso- och sjukvårdsnämndens årsrapport 2019 och delårsrapporter 2020 saknar information om Invånartjänster 1177.

Den riskanalys som upprättats i samband med framtagande av regionstyrelsens internkontrollplan 2020 innefattar området digitaliseringsprocesser. Däremot berörs inte specifikt Invånartjänster 1177 i riskanalys och internkontrollplan.

Respektive region har slutit avtal med Inera avseende Invånartjänster 1177. Granskningen visar att Region Västerbottens avtal har undertecknats av regiondirektör.

Bedömning

Utifrån genomförd granskning görs följande revisionella bedömningar:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden har inom sina ansvarsområden *inte säkerställt* en tillräcklig styrning och uppföljning inom området. Nämnden har huvudansvar för 1177 på telefon respektive e-tjänster.
- Regionstyrelsen har inom sitt ansvarsområde *delvis säkerställt* en tillräcklig styrning och uppföljning av 1177:s tjänster. Styrelsen har huvudansvar för 1177 på webben.

Den revisionella bedömningen baseras framför allt på följande:

- Nämnden kan inte verifiera att den för 2020 utövat någon tydlig styrning och kontroll hur dess verksamhet kan bidra till att nå fullmäktiges intentioner och mål avseende Invånartjänster 1177. För 2021 har dock nämnden formulerat ett prestationsmål.
- Styrelsen har verifiera att den utövat styrning och kontroll hur Invånartjänster 1177 kan bidra till att utveckla och skapa en jämlik vård. Däremot kan styrelsen *inte* verifiera att den säkerställt att nämnderna (ex. hälso- och sjukvårdsnämnden) riktar fokus mot och arbetar för att verkställa fullmäktiges mål och intentioner hur 1177 ska bidra till att skapa en jämlik och tillgänglig vård inom regionen.

Förslag på hur styrning och kontroll inom området kan utvecklas lämnas i avsnitt 2.2, 2.3 och 2.5.

2.2 Utbud av 1177:s e-tjänster inom regionens geografiska delar *lakttagelser*

En av de kommunalrättsliga grundprinciperna är att regioner och kommuner ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat. Regionfullmäktige har i vision och övergripande mål betonat vikten av att regionen tillhandahåller och levererar en jämlik hälso- och sjukvård. Ett målområde för 2020 är god och jämlik hälso- och sjukvård.

Granskningen visar att Invånartjänster 1177 är organiserat på följande sätt inom regionens verksamhetsorganisation:

- Kommunikationsstaben hanterar "1177.se", "hitta vård" och "e-tjänster (bastjänster i inloggat läge)". Staben svarar för samordning av e-tjänster som riktar sig till invånare (förvaltningsobjekt Invånartjänster). Staben är en central stödfunktion som ingår i regionstyrelsens förvaltningsorganisation.

- E-hälsoenheten ansvarar för vissa nationella tjänster som ingår i utbudet 1177 Vårdguiden i Västerbotten. På enheten hanteras strategiska frågor som rör utveckling inom området e-hälsa. Enheten är en del av regionstyrelsens förvaltningsorganisation.
- 1177 på telefon är organiserad inom området Närsjukvård Umeå. Verksamheten är en del av hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltningsorganisation.

Till förvaltningsobjektet Invånartjänster har en projektorganisation inrättats som består av objektägare, styrgrupp och operativ ledning. Befattningshavare som involverats i projektet tillhör regionstyrelsens respektive hälso- och sjukvårdsnämndens organisation.

Granskningen visar att regionen på olika sätt arbetar för att stimulera digitaliseringen av regionens verksamheter. Utvecklingsarbetet bedrivs såväl centralt som lokalt. Stöd till verksamheten tillhandahålls framför allt genom digitala transformationsledare och lokala utvecklingskoordinatorer.

I Västerbotten finns närmare 40 hälsocentraler som geografiskt är fördelade över länet. Under 2020 har det skett en inventering av vilket utbud av 1177:s e-tjänster som tillhandahålls regionens medborgare. Inventeringen visade följande:

- Det finns betydande skillnader i vilken utsträckning de åtta vanligaste e-tjänsterna inom 1177 som har knutits till enskilda hälsocentraler.
- Det finns skillnader mellan regionens tre geografiska närsjukvårdsområden. Sammanställningen indikerar att närsjukvårdsområde Skellefteå tillhandahåller ett något större basutbud till medborgarna än övriga områden.
- Hälsocentraler i landsbygd tenderar erbjuda ett något mer varierat utbud av bastjänster än enheter som är lokaliserade i stadsmiljö.

Utifrån genomförd analys har ett arbete påbörjats i verksamheten för att ta fram ett förslag på miniminivå för utbud av 1177:s e-tjänster. Förslaget kommer att presenteras under 2021.

Företrädare för regionens närsjukvårdsområden ser positivt på att det centralt inom organisationen tas fram ett basutbud vilka e-tjänster som ska knytas till hälsocentraler/mottagningar. Under 2020 har ersättningsmodell till hälsocentraler anpassats för att främja invånarnas användande av 1177:s e-tjänster. Tidigare ersättningsmodell gav inte lika tydliga incitament för verksamheten att tillhandahålla e-tjänster. Det stöd för digital utveckling som ges av regionstyrelsens stödfunktioner upplevs ha utvecklats mycket positivt under 2020 när det gäller e-tjänster till invånare.

Vid intervjuer framkommer att hälso- och sjukvårdsnämnden känner till att det finns skillnader i vilken utsträckning 1177:s e-tjänster knutits till respektive

hälsocentral. Företrädare för nämnd och verksamhet framhåller att utbud av 1177:s e-tjänster i större utsträckning kommer att likriktas i framtiden.

Bedömning

Hälso- och sjukvårdsnämnden och dess verksamhet har *delvis säkerställt* att det finns ett enhetligt utbud av 1177:s e-tjänster till medborgare inom regionens olika geografiska delar. Bedömningen baseras på följande:

- Det pågår ett arbete såväl centralt som lokalt i organisationen för att utveckla och harmonisera hur utbud av 1177:s e-tjänster till medborgarna ska utformas.
- Under 2020 har det alltså funnits omotiverat stora skillnader mellan vilka e-tjänster som knutits till enskilda hälsocentraler inom primärvården.

För framtiden föreslås att nämnden ser till att förvaltningen under 2021 tar en miniminivå vilket utbud av 1177:s e-tjänster som enskilda hälsocentraler/mottagningar ska erbjuda medborgarna. Nämnden bör även pröva om det på politisk nivå ska formuleras måltal för 1177 för jämlik vård till medborgarna.

2.3 Bemanning och dimensionering av 1177 på telefon *lakttagelser*

1177 Vårdguiden är en nationell samlingsplats för information om tjänster inom hälsa och vård. Webbtjänsten 1177.se drivs av Inera, medan telefonrådgivningen 1177 Vårdguiden på telefon drivs av respektive region, men ingår i ett nationellt nätverk och följer gemensamma riktlinjer.

Som tidigare beskrivits ingår 1177 på telefon som en del i hälso- och sjukvårdsnämndens organisation. Av nämndens verksamhetsplan för 2020 framgår att basenheten 1177 drivs i egen regi och disponerar en budget på 16,3 miljoner kronor. För 2020 saknar nämnden mål för Invånartjänster 1177.

På verksamhetsnivå finns redovisade nationella mål för tillgänglighet avseende 1177 på telefon. Målen rör bland annat *medelväntetid* respektive *andel besvarade samtal*. Sedan några år tillbaka har regionerna möjlighet att fastställa egna målnivåer inom området. Gemensamma måltal framtagna av verksamhetscheferna finns för de fyra nordligaste regionerna som är samma som de tidigare nationellt satta målvärdena.

Verksamheten 1177 på telefon leds av en verksamhetschef. Tilldelad budgetram används närapå uteslutande till personalresurser i egen regi. Kostnader för andra resursslåg (exempelvis lokaler) bokförs/redovisas inte på verksamheten.

Enligt uppgift har tilldelad budgetram och dimensionering i form av antal årstjänster i stort varit oförändrade under ett antal år. Under 2020 har verksamheten återsökt och erhållit statlig ersättning med anledning av pågående pandemi. Verksamheten bedrivs dygnet runt. Genom samordning mellan de

nordligaste regionerna, exempelvis i fråga om nattbemanning, har verksamheten kunnat effektiviseras.

Överenskommelse har slutits mellan de fyra nordligaste regionerna inom området. Berörda regioner byter tjänster mellan varandra. I de fall Västerbotten stöttar övriga regioner i landet med tjänster genereras intäkter för verksamheten.

Inom verksamheten sker fortlöpande uppföljning av bemanning, dimensionering, budget, mål och måluppfyllelse. Under 2020 har verksamheten bedrivits inom tilldelad budgetram. Efterfrågan på telefonitjänst har ökat under en längre period vilket bland annat medfört längre väntetider och en minskad andel besvarade samtal. Detta har resulterat i att man inte uppnått måltal för tillgänglighet.

Enligt uppgift kommer det ske en revidering av interna kvalitetsmål 2021, så att de i större grad harmoniserar med tillgängliga ekonomiska resurser. I sammanhanget kan framhållas att nämnden för 2021 antagit ett volymmått att antal telefonsamtal kopplat till 1177 ska öka jämfört med tidigare år. Däremot saknas alltjämt - på politisk nivå - kvalitetsmått för verksamheten. Ett av fullmäktiges övergripande mål är att öka tillgängligheten till vård.

Av föregående avsnitt framgår att 1177 på telefon från 2020 överflyttats från regionstyrelsens till hälso- och sjukvårdsnämndens ansvarsområde. Verksamheten ingår i närsjukvårdsområde Umeå. Företrädare för hälso- och sjukvårdsnämnden upplever att det funnits goda skäl att överföra 1177 på telefon från regionstyrelsen till nämnden. Verksamheten upplever att syftet med organisationsförändringen inte i tillräcklig grad har kommunicerats och förankrats i verksamheten. Det framhålls att organisation, ansvar och roller blivit mer otydliga till följd av förändringen.

Bedömning

Hälso- och sjukvårdsnämnden har *delvis säkerställt* en tillräcklig styrning och uppföljning av bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 på telefon.

Bedömningen baseras på följande:

- Nämnd och dess verksamhet kan i rimlig grad verifiera att det utövas styrning och uppföljning av dimensionering och bemanning i verksamheten.
- Styrning genom budgetram och interna kvalitetsmål har inte varit balanserad under 2020, vilket vi ser som en brist. Istället har bemanning och dimensionering i hög grad styrts av tilldelad budget, på bekostnad av att nämnden inte nått interna måltal hur denna verksamhet ska vara tillgänglig för brukarna.

För att utveckla verksamheten rekommenderas att nämnden fastställer kvalitetsmål för verksamheten, exempelvis mätetal för tillgänglighet. Vidare föreslås att det genomförs en utvärdering om organisationsförändring för 1177 på telefon uppnått ställda mål.

2.4 Väl fungerande 1177 utifrån ett medborgarperspektiv *lakttagelser*

Regionfullmäktige beslutar om vision och övergripande mål för verksamheten. Ett av fullmäktiges övergripande mål är att regionen ska leverera en hälso- och sjukvård av hög kvalitet. Över tid har medborgarnas förväntningar på kontakt med och tillgång till vård ökat väsentligt.

På nationell nivå bedrivs ett arbete för att utveckla 1177 Vårdguiden. I detta arbete deltar regionen genom personal från olika verksamheter.

Utvecklingsarbetet riktas i första hand in på att tillskapa fler kanaler till sjukvårdsrådgivning, provtagning, tidsbokning samt säkerställande av att regionerna ska kunna koppla ihop interna system med nationella tjänster.

Även på regional nivå bedrivs ett arbete med uppsökande verksamhet i syfte att inventera och analysera vilken efterfrågan och vilka behov som finns hos brukarna när det gäller tjänster inom 1177. Pågående pandemi har medfört en ökad efterfrågan på 1177:s digitala tjänster.

Granskningen visar att verksamheten genom statistik och mätningar följer utveckling och måluppfyllelse för 1177. Exempel på viktiga instrument för att följa upp hur medborgarna upplever tjänsteutbudet är följande:

1. Hälso- och sjukvårdsbarometern
2. NKI (Nöjd kund index)

Hälso- och sjukvårdsbarometern är en årlig nationell enkätundersökning som avser att fånga befolkningens attityder till, förtroende för och uppfattning om svensk hälso- och sjukvård. Denna undersökning innefattar bland annat följande områden:

- Råd och hjälp om hälsa och vård via 1177 på telefon
- Information och råd om hälsa och vård via webben, 1177.se
- Förtroende för 1177 Vårdguidens e-tjänster

Resultatet från 2019 års undersökning har presenterats i mars 2020. Resultatet visar att Region Västerbotten ligger i topp jämfört med andra regioner i fråga om förtroende och nöjdhet för Invånartjänster 1177. Antalet svar i Västerbotten uppgick till 1000.

Det av regionerna ägda aktiebolaget Inera genomför återkommande kvalitetsmätningar (NKI) när det gäller *1177 på telefon*. Mätningen fokuserar på områdena väntetid, bemötande, kommunikation och trovärdighet. Resultat från genomförda mätningar för 2020 visar att Västerbotten redovisar en hög kundnöjdhet jämfört med övriga regioner (plats 4).

De nationella undersökningarna möjliggör jämförelser med såväl andra regioner som jämförelser över tid. Resultaten i undersökningen kan emellertid inte brytas ned på lokal nivå, exempelvis på kommunnivå.

Verksamheten har tillgång till kompletterande data som skapats genom 1177, som kan brytas ned och analyseras på en mer detaljerad geografisk nivå. Under 2020 har delar av denna information nyttjats av smittskyddsensheten under pågående pandemi.

Bedömning

Hälso- och sjukvårdsnämnden och regionstyrelsen *har säkerställt* att 1177:s Invånartjänster är väl fungerande utifrån ett medborgarperspektiv. Bedömningen baseras på följande:

- Verksamheten genomför återkommande mätningar av hur medborgarna uppfattar de tjänster som tillhandahålls genom 1177.
- 1177:s tjänster i Västerbotten redovisar en hög kundnöjdhet i förhållande till andra regioner.

2.5 Utveckling av 1177 enligt fullmäktiges beslut och nationella målsättningar

lakttagelser

I reglemente för regionstyrelsen respektive hälso- och sjukvårdsnämnden anges att respektive organ ska verka för att fastställda mål uppnås.

Av avsnitt 2.1 framgår att regionfullmäktige och regionstyrelsen för 2020 formulerat mål som rör Invånartjänster 1177. Från 2021 har även hälso- och sjukvårdsnämnden mål/målindikatorer som avser 1177.

På nationell nivå har offentliga organ kommit överens om en gemensam vision för e-hälsa. Visionen har därefter brutits ned till mål, strategier och genomförandeplan. Invånartjänster 1177 berörs i dessa styrdokument. I genomförandeplan för perioden 2020-2022 anges följande:

- Utveckla 1177 Vårdguiden så att fler patienter guidas till rätt vårdnivå och tillåta fler ärenden att hanteras genom självservice och digitala kontakter för att minska dubbelarbete i vården.
- Inom ramen för 1177 Vårdguiden skapa en digital sammanhållen planering för patienter.
- Genom exempelvis 1177 underlätta för patienter att få bättre information hänförlig till sina läkemedel.

Uppföljning och utvärdering av mål och planer sker företrädesvis genom del- och årsrapporter. I regionstyrelsens uppdrag ingår även att lämna återkommande rapporter av regionens samlade verksamhet till regionfullmäktige.

När det gäller följsamhet till målsättningar beslutade av fullmäktige och styrelsen visar granskningen följande:

År 2019

Beslutsorgan	Mål, målkategori	Måluppfyllelse	Kommentar
Regionstyrelsen	Antal inloggningar per invånare 1177 ska öka med 20 %	Ej måluppfyllelse	Ökat med 18 % för 2019. Utfall 191231: 6.25 inlogg./inv.
Regionfullmäktige	Regionen ska genom digitala tjänster erbjuda en ökad tillgänglighet för invånare och patienter	Delvis måluppfyllelse	Finns en målkategori som rör 1177

År 2020

Beslutsorgan	Mål, målkategori	Måluppfyllelse: årsprognos	Kommentar
Regionstyrelsen	Antal inloggningar per invånare 1177 och år: 7	Måluppfyllelse	Utfall 200831: 4,95 inlogg./inv.
Regionfullmäktige	Vi är ledande inom forskning, innovation och digitalisering	Måluppfyllelse	Finns en målkategori som rör 1177
Regionfullmäktige	Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet	Delvis måluppfyllelse	Saknar målkategori för 1177
Regionfullmäktige	Vi levererar en jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet	Delvis måluppfyllelse	Saknar målkategori för 1177

Av sammanställningen framgår att måluppfyllelsen för 2020 förväntas vara god när det gäller mål och indikatorer som kopplar till 1177 Invånartjänster enligt de prognoserna. I sammanhanget bör noteras att fullmäktige i regionplan 2020 gett uttryck för att 1177 är ett viktigt verktyg att nå målsättningar som kopplar till området "Tillgänglighet och jämlik vård av hög kvalitet". Regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden har dock valt att inte koppla mätindikatorer för 1177 till dessa specifika mål för 2020. För 2021 kommer en 1177-indikator även användas som underlag för att bedöma måluppfyllelse för området "Nära och tillgänglig vård i länet".

Under vår granskning har varken regionstyrelsen eller hälso- och sjukvårdsnämnden begärt eller fått återrapportering om i vilken utsträckning regionen lever upp till mål i den nationella e-hälsostrategin. Vi kan inte heller belägga att regionstyrelsen informerat regionfullmäktige hur regionen efterlever den nationella strategin.

Bedömning

Utifrån genomförd granskning görs följande revisionella bedömningar:

- Regionstyrelsen har *delvis säkerställt* att Invånartjänster 1177 utvecklats i enlighet med fullmäktiges beslut.
- Det saknas underlag för att bedöma måluppfyllelsen inom hälso- och sjukvårdsnämnden ansvarsområden.
- Det saknas underlag för att bedöma i vilken utsträckning styrelsens och nämndens verksamheter bidrar till nationella måltal för Invånartjänster 1177.

Den revisionella bedömningen baseras framför allt på följande:

- Enligt regionstyrelsens prognos förväntas måluppfyllelse vara god när det gäller mål och indikatorer som kopplar till 1177. Inom områdena “Nära och tillgänglig vård” respektive “Jämlig vård av hög kvalitet” redovisas “delvis måluppfyllelse”.
- Nämnden har för år 2020 inga mål och indikatorer som kopplar till 1177 Invånartjänster.
- Varken regionstyrelsen eller nämnden har följt upp och utvärderat hur dess verksamheter bidrar till att nå nationella måltal i e-hälsostrategin.

För framtiden föreslås att regionstyrelsen prövar hur följsamhet till nationella målsättningar i e-hälsostrategin, exempelvis för verksamheten 1177, ska följas upp och utvärderas inom region Västerbotten.

3. Avslutning

3.1 Sammanfattande revisionell bedömning

Revisionsobjekt: Hälso- och sjukvårdsnämnden

Revisionsfrågor	Bedömning
Har nämnden säkerställt en tillräcklig styrning och uppföljning av 1177:s tjänster?	<i>Nej, ej uppfyllt</i>
Har nämnden, som ansvarig vårdgivare, säkerställt att det finns ett enhetligt utbud av 1177 Invånartjänster i regionens olika geografiska delar?	<i>Delvis uppfyllt</i>
Har nämnden säkerställt en tillräcklig styrning och uppföljning av bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 på telefon?	<i>Delvis uppfyllt</i>
Har nämnden säkerställt att 1177 Invånartjänster är väl fungerande utifrån ett medborgarperspektiv?	<i>Ja, uppfyllt</i>
Har nämnden säkerställt att Invånartjänsterna 1177 utvecklats i enlighet med fullmäktiges beslut och nationella målsättningar?	<i>Går ej att bedöma</i>
Sammanfattande bedömning	<i>Hälso- och sjukvårdsnämnden har delvis säkerställt att Invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll</i>



Revisionsobjekt: Regionstyrelsen

Revisionsfrågor	Bedömning
Har styrelsen säkerställt en tillräcklig styrning och uppföljning av 1177:s tjänster?	<i>Delvis uppfyllt</i>
Har styrelsen säkerställt att 1177 Invånartjänster är väl fungerande utifrån ett medborgarperspektiv?	<i>Ja, uppfyllt</i>

Har styrelsen säkerställt att Invånartjänsterna 1177 utvecklats i enlighet med fullmäktiges beslut och nationella målsättningar?

Delvis uppfyllt

Sammanfattande bedömning

Regionstyrelsen har delvis säkerställt att Invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll



3.2 Rekommendationer

För att utveckla granskningsområdet bör följande rekommendationer prioriteras:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden prövar om det på politisk nivå ska formuleras måltal för 1177 avseende jämlik vård till medborgarna.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att det under 2021 tas fram en miniminivå gällande vilket utbud av 1177:s e-tjänster som enskilda hälsocentraler/mottagningar ska erbjuda medborgarna.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden fastställer kvalitetsmål för verksamheten 1177 på telefon, exempelvis mätetal för tillgänglighet. Målnivå bör balansera med budgetram för verksamheten.
- Regionstyrelsen prövar hur följsamhet till nationella målsättningar i e-hälsostrategin, exempelvis för verksamheten 1177, ska följas upp och utvärderas inom Region Västerbotten.

2021-03-26

Bo Rehnberg

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Västerbotten enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan beslutad 19 oktober 2020. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.