

1177

Region Norrbotten
Februari 2021

(Handwritten notes in Swedish, partially illegible)
... (Uppföljning av 300 000 kr)
... (Kostnader på uppdraget 2020)
... (Totalt utgått 1 200 000 kr)
... (Inkomsterna 2020)

Erik Jansen, revisionskonsult
Michaela Nyman, revisionskonsult
Ulrik Hellmark, revisionskonsult
Matti Leskelä, certifierad kommunal revisor



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Syfte och revisionsfrågor	5
1.3 Revisionskriterier	5
1.4 Avgränsning	5
1.5 Metod	5
2. Iakttagelser och bedömningar	7
2.1 Utveckling av användning av 1177-tjänster	7
2.2 Styrning och uppföljning av 1177	12
2.3 Styrning och uppföljning av 1177 Vårdguiden på telefon	14
2.4 Utbud av invånartjänster	16
2.5 Välfungerande tjänster utifrån ett medborgarperspektiv	18
3. Bedömningar utifrån revisionsfrågor	20

Sammanfattning

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

Vår samlade revisionella bedömning är att:

- regionstyrelsen **inte helt** säkerställer att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att
- den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig.

Granskningens revisionsfrågor besvaras enligt följande:

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

Revisionsfrågan bedöms som uppfylld.

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

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

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

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

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

Revisionsfrågan bedöms som ej uppfylld.

Säkerställer regionstyrelsen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

Revisionsfrågan bedöms som delvis uppfylld.

Rekommendationer

Utifrån granskningens iakttagelser lämnas följande rekommendationer till regionstyrelsen:

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen. Sådan uppföljning bör bli inriktad mot enskilda vårdverksamheters utbud av 1177:s e-tjänster, detta för att säkerställa en jämlik vård.
- Att styrelsen överväger att sätta tillgänglighetsmål, anpassade till regionens förutsättningar, för 1177 vad gäller bl a svarstid och svarsfrekvens för telefonsamtal till 1177.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av implementering av 1177 vårdguidens tjänster i vårdverksamheterna. En

framtida aktiv styrning kan även behöva kompletteras med viss förändringsledning inom berörda verksamheter.

- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv.

1. Inledning

1.1 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.

1.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen 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?

1.3 Revisionskriterier

- Strategisk plan 2020-2022
- Regionstyrelsens plan 2020-2022, samt aktuella verksamheters verksamhetsplaner
- Övriga styrande dokument inom området

1.4 Avgränsning

Granskningen har avgränsats till i huvudsak år 2020, men tidigare beslut och åtgärder med inverkan på revisionsåret kan komma att beaktas. I övrigt se syfte och revisionsfrågor. Granskningsobjekt har varit regionstyrelsen.

1.5 Metod

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

- Verksamhetschef 1177 vårdguiden på telefon Region Norrbotten
- Enhetschef 1177 vårdguiden på telefon Region Norrbotten
- Verksamhetsutvecklare Region Norrbotten
- Strateg invånartjänster Region Norrbotten
- IT-strateg Region Norrbotten

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. Detta innebär att de beretts möjlighet att läsa de iakttagelser vi beskriver i syfte att återkoppla om vi framfört faktafel eller på annat sätt beskrivit omständigheter/processer på ett sådant sätt att det inte lämnar förutsättningar för en rättvisande bedömning inom området. Utifrån erhållna synpunkter inom ramen för vår faktakontroll har vi slutligen genomfört en slutvärdering, fastställt våra bedömningar samt upprättat rekommendationer inom området.

Utöver de som vi genomfört intervju med har även regionstyrelsens ordförande samt regiondirektören erhållit rapporten för faktakontroll.

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

2. Iakttagelser och bedömningar

2.1 Utveckling av användning av 1177-tjänster

Revisionsfråga 1: Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?

2.1.1 Iakttagelser

2.1.1.1 Slutsatser föregående granskning

De iakttagelser och bedömningar som gjordes i 2016 års granskning var bland annat att stöd för arbetssätt och implementering av invånartjänsterna i begränsad utsträckning fanns i form av centrala resurser inom regionen. Detta upplevdes av de intervjuade påverka anpassning av arbetsprocesser för tjänsterna inom verksamheterna. Det framkom i intervjuer att implementering av nya tjänster riskerade att skapa undanträngningseffekter för den basala primärvården.

I revisionsrapporten från 2016 framkom även i intervjuer med verksamhetschefer att det främst var målet avseende användning av 1177 Vårdguiden via telefon som var styrande för länets hälsocentraler. Detta bekräftades även i granskningen vid kontakt med utvalda hälsocentraler, samt med verksamhetsföreträdare i divisionsstaben. Samtidigt framhölls en förväntan bland de intervjuade om en ökad användning av invånartjänsterna.

Uppföljning av invånarnas användning av invånartjänsterna hade vid tidpunkt för granskningen år 2016 skett i begränsad utsträckning. Särskilt konstaterades att det inte ansågs finnas tillförlitlig statistik tillgänglig för att följa upp de mål som regionstyrelsen beslutat om för området. Detta angavs bero på byte av teknisk plattform inom regionen.

Inga rekommendationer lämnades i granskningen.

2.1.1.2 Utveckling av målstyrning av invånartjänsterna 1177

Från styrande planer på regions- och divisionsnivå framgår genom målsättningar att användandet av invånartjänsterna för 1177 ska öka. Regionens målsättningar, och förändring mellan tid för föregående granskning till tid för nuvarande granskning, med bäring på invånartjänsterna 1177 framgår i *Landstingsstyrelsens plan 2016-2018* respektive *Regionstyrelsens plan 2020-2022*:

Användning av 1177 på telefon:

- 2016
 - Användning av 1177, telefoni (lätt att komma fram på telefon). Målvärde: 90%.
- 2020
 - Direkt målvärde kopplat till 1177 på telefon saknas.

Användning av 1177 e-tjänster:

- 2016
 - Användning av E-tjänsterna på 1177, andel i befolkningen som har konto. Målvärde:

- 50%.
- 2020
 - Andel invånare som loggat in på 1177. Målvärde: 60%.
 - Följa utvecklingen av andel bokningsbar tid tillgänglig för webbtidbokning (Hälsocentraler respektive Specialistmottagningar). Målvärde: >2%.

Målstyrningen kopplat 1177 e-tjänster har ökat sedan föregående granskning genom höjda målnivåer. Vi kan genom vår granskning inte styrka att det finns något direkt styrande mål kopplat till 1177 på telefon.

2.1.1.3 Statistik för utveckling av nyttjande över tid

Inera¹ tillhandahåller statistik för användningen av de nationella invånartjänsterna 1177 Vårdguiden på telefon, 1177 Vårdguiden e-tjänster samt 1177 Vårdguiden på webben. Statistik för Region Norrbotten finns i varierad grad tillgänglig för perioden år 2016-2020.

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

Diagram 1. Samtalsstatistik 1177 Vårdguiden på telefon, Region Norrbotten. 2018-2020.

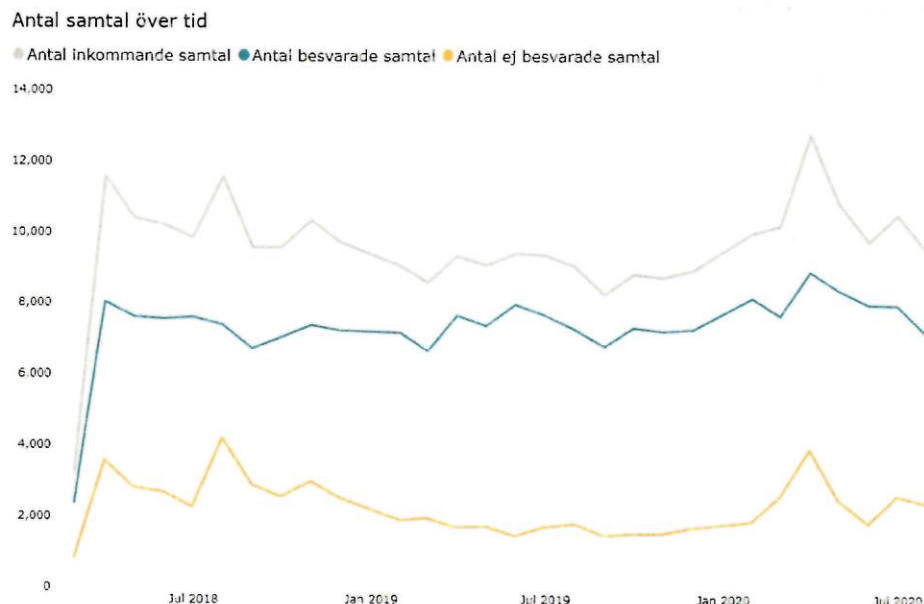


Diagram 1 visar att antal inkommande (översta linjen), besvarade (mellersta linjen) och ej besvarade (nedersta linjen) samtal till 1177 Vårdguiden på telefon. Sett till perioden har antalet inkommande samtal legat relativt konstant under perioden och andelen besvarade samtal har ökat något. Under oktober år 2018 inkom 10 335 samtal varav 71,28 procent av samtalen besvarades och i oktober 2020 inkom 9 937 samtal varav 79,50 procent besvarades. Under mars och november 2020, i samband med första och andra vågen av Covid-19, ökande antalet inkommande samtal (12 775 respektive 14 193 samtal) och andelen besvarade samtal minskade (69,64 respektive 69,54 procent).

¹ Inera är ett aktiebolag som ägs gemensamt av SKR Företag samt Sveriges regioner och kommuner. Inera stödjer och utvecklar ehälsotjänster, regelverk samt teknisk infrastruktur till nytta för invånare, vård och omsorgspersonal och beslutsfattare.

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

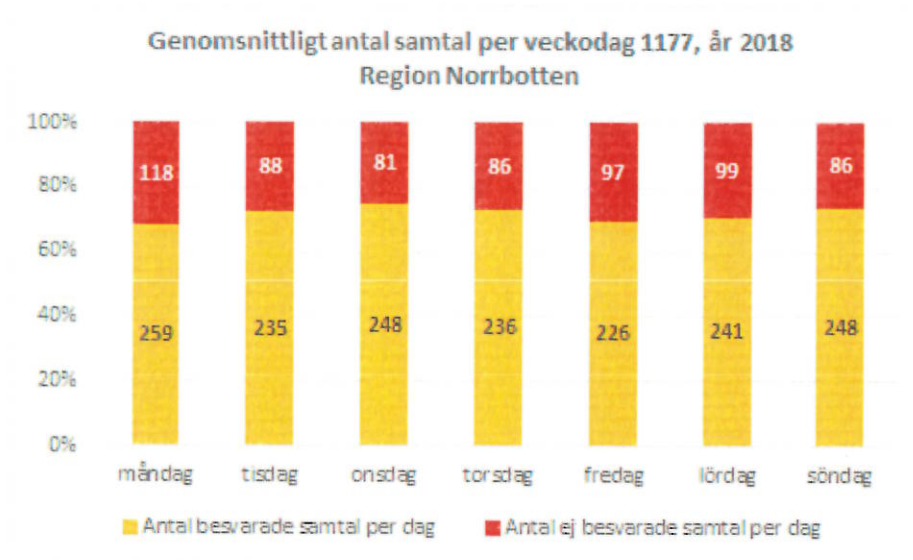


Diagram 3. Genomsnittligt antal samtal per veckodag till 1177, Region Norrbotten. År 2020.

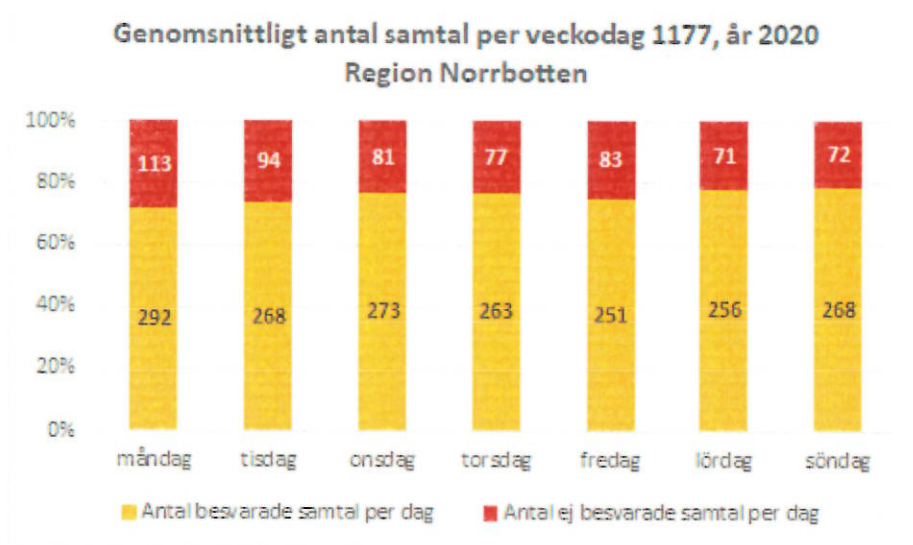


Diagram 2 och 3 visar att antalet samtal per veckodag som inkommit via 1177 på telefon har ökat något under januari till november år 2020. Antalet ej besvarade samtal har minskat mellan år 2018-2020, samtidigt som antalet totala samtal har ökat under perioden.

Diagram 4. Användandet av 1177 Vårdguiden e-tjänster, Region Norrbotten. 2016-2020.

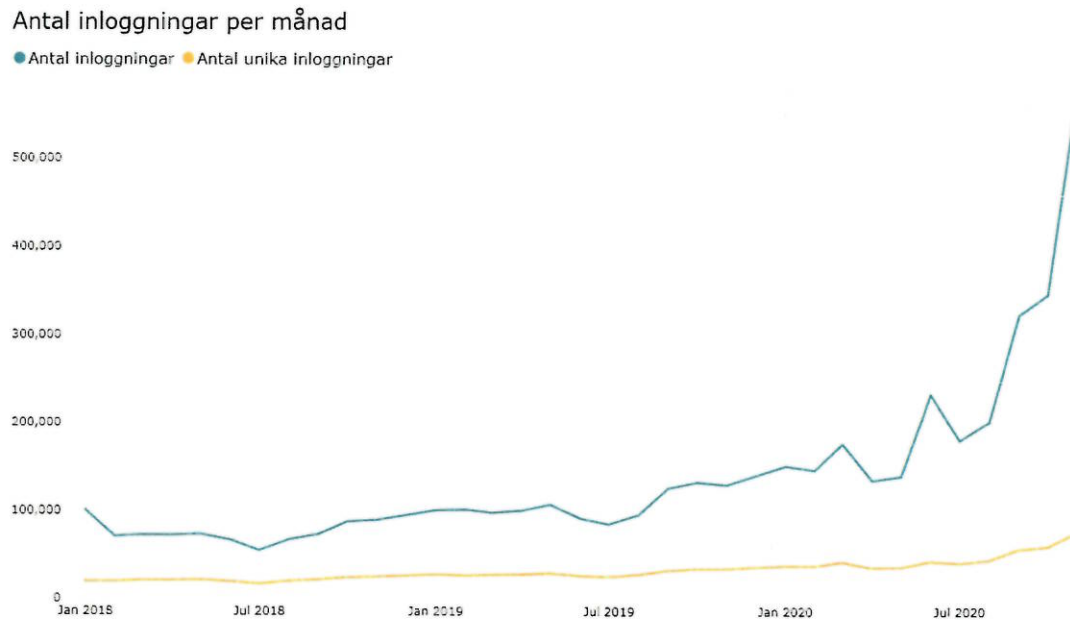


Diagram 4 visar antalet invånare som loggat in på 1177 e-tjänster (nedre linjen, unika inloggningar) samt antalet inloggningar på 1177 totalt (översta linjen). Antalet unika inloggningar har ökat från 6 153 inloggningar januari 2016 till 75 409 inloggningar under november 2020. Sett till perioden januari till november 2020 har antalet unika inloggningar nästan fördubblats. Antalet inloggningar totalt visar att användandet av e-tjänster har ökat markant under år 2020.

Diagram 5. Användandet av 1177 på webben, Region Norrbotten. 2016-november 2020.

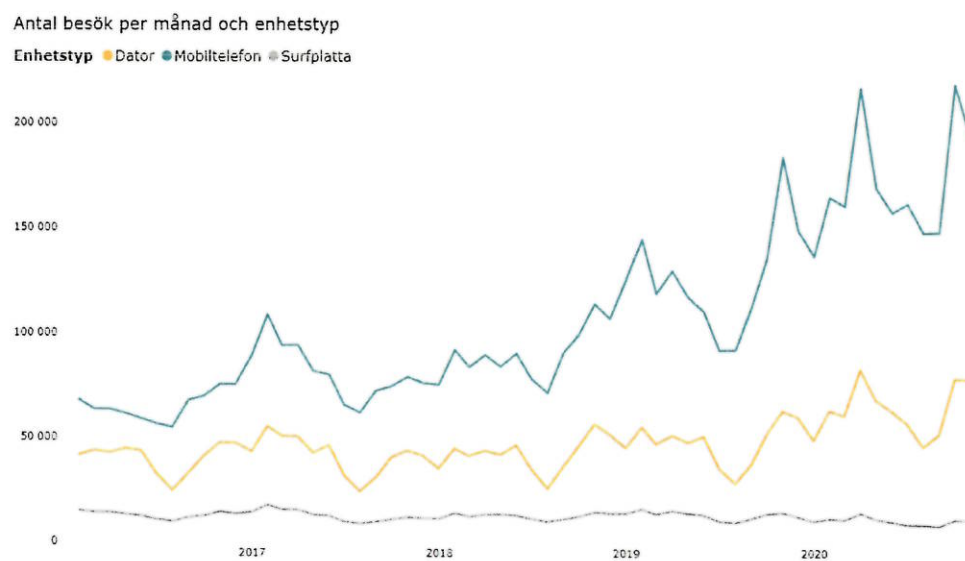


Diagram 5 visar att invånarnas besöksfrekvens på webbplatsen 1177.se ökat mellan år 2016 (136 928 besök under oktober) och år 2020 (281 212 besök under oktober).

2.1.1.4 Utvecklingen av invånartjänsterna 1177

Vi kan genom vår granskning se en utökad målstyrning kopplat till invånartjänsterna 1177 såväl i region- som divisionsplan närsjukvård. Dock framgår det inte någon tydlig styrning inom primärvården kopplat till 1177 e-tjänster i Beställning vårdval Primärvård 2020.

Enligt uppgift från intervjuer ges en sammanhållen bild om en positiv utveckling av verksamheternas nyttjande av invånartjänsterna 1177. En del av de intervjuade upplevde vid föregående granskning att tjänsterna bedrevs som ett parallellt spår med den fysiska vården, men att tjänsterna numera utgör en naturlig och integrerad del i regionens vårdverksamhet. Det uppges finnas utvecklingspotential vad gäller att implementera arbets sätt samt att ytterligare öka tillgängligheten genom att exempelvis erbjuda ett mer likvärdigt och större utbud av e-tjänster vid hälsocentralerna.

Det upplevs av de intervjuade vara tydligt att den digitala ingången ska utgöra första linjens vård genom information, telefon och e-tjänster. I och med utvecklingen av Covid-19 uppges invånartjänsterna ha kommit än mer i fokus än tidigare, genom de möjligheter till ej fysiska vårdmöten/kontakter som invånartjänsterna erbjuder.

En annan förändring sedan föregående granskning uppges vid intervju vara tillsättning av verksamhetsutvecklare inom divisionerna i syfte att stötta verksamheterna att anpassa arbetsprocesser för tjänsterna.

Av Region Norrbottens årsredovisning 2016 framgick att "Andelen norrbottningar som har konto på 1177 ökar stadigt men ytterligare insatser bedöms behövas för att nå målnivån". Andelen norrbottningar som hade konto på 1177 uppskattades till omkring 25 procent och målet bedömdes för 2016 som delvis uppfyllt. Avseende användningen av 1177 på telefon saknas uppgifter för bedömning av måluppfyllelse.

Från delårsrapport per augusti 2017 framgick att användandet av e-tjänsterna på 1177 fortsatt ökat, även om målet om att 50 procent av befolkningen som loggat in i e-tjänsterna på 1177 inte nåtts i tid för uppföljningen.

Av årsredovisning 2019 framgår att 56 procent av invånarna har loggat in på 1177.se. Målvärdet för år 2019 låg på 50 procent.

I delårsrapport per augusti 2020 framgår att antalet inloggningar på 1177.se har ökat sedan föregående år, att antalet vårdbesök som utförs via video eller telefon nästan fördubblats samt att andelen digitala återbesök ökat ytterligare. Aktuell statistik kring mål/målvärden kopplat till 1177 framgår inte.

2.1.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **uppfylld**.

Vi kan utifrån statistik från Inera konstatera att användningen av av invånartjänsterna 1177 har ökat sedan föregående granskning, vilket bedöms ligga i linje med regionens

ambition och målsättningar inom området. Även antalet målsättningar kopplade till invånartjänsterna har ökat.

Vi konstaterar att andelen inkomna samtal som besvarats har ökat sedan år 2018, andelen inloggningar per invånare har ökat markant sedan år 2016 och likaså invånarens besöksfrekvens på 1177.se. Samtidigt konstaterar vi att antagna målvärden för en del målsättningar inte har uppnåtts i de tidigare uppföljningar som har gjorts. I delårsrapport per augusti 2020 saknas en tydlig uppföljning och analys kopplat till målen och arbetet med invånartjänsterna 1177.

2.2 Styrning och uppföljning av 1177

Revisionsfråga 2: Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster?

2.2.1 Iakttagelser

Region Norrbotten har tecknat avtal med Inera för 1177 Vårdguiden 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.

Organisationen för 1177 Vårdguiden på telefon ligger inom Division Närsjukvård. Uppdraget leds av verksamhetschef och består av enhetschef samt en central bemanning för inkommande samtal.

Region Norrbottens digitaliseringsavdelning ligger under regiondirektörens stab och är underställt digitaliseringsdirektör. På avdelningen arbetar bl.a. en strateg för invånartjänster som har ett samordnande ansvar över 1177 Vårdguiden e-tjänster. 1177 e-tjänster ligger inom förvaltningsobjektet Gemensam vård. Vid varje mottagning som erbjuder e-tjänster finns lokala administratörer som tillika är kontaktpersoner för 1177. Inom Divisionerna finns därtill verksamhetsutvecklare som stöttar den lokala vårdverksamhetens utveckling inom området.

Ansvarar för information på webben 1177.se ligger inom regionens kommunikationsavdelning.

I *Regionstyrelsens plan 2020-2022* framgår det strategiska målet "Nära vård på nya sätt" vilket betonar värdet av att nya digitala vårdtjänster med digitala lösningar ska möjliggöra förflyttning av vård och behandling nära människor där de bor. Planen hänvisar även till regionens *Digitaliseringsstrategi för framtidens hälsa och vård*. Strategin syftar till att ge riktning för regionens digitaliseringsarbete.

Målsättningar i regionstyrelsens plan, med tydlig koppling till 1177 (beskrevs i föregående avsnitt) avser:

- att följa andelen bokningsbar tid för webbtidbokning (>2 procent)
- andel invånare som loggat in på 1177 (60 procent)
- andel patienter som får kontakt med hälsocentralen via telefon samma dag (100 procent).

Det finns även målsättningar som riktas generellt till digital vård. De avser antal vårdbesök och andel återbesök som sker digitalt.

Av *Divisionsplan Närsjukvård 2019-2021* framgår att divisionen under år 2020 fokuserar på att, i linje med regionstyrelsens mål, införa webbtidbok där patienter själva kan hantera bokning/avbokning av vårdbesök. Divisionen har även brutit ned målsättningar kopplat till det regionövergripande målet om *nära vård på nya sätt* med koppling till invånartjänsterna 1177. Målen avser:

- Andel mottagningar som använder minst 4 prioriterade e-tjänster i basutbudet på 1177.se. Målvärde: Öka (2019). Målvärden för år 2020 och år 2021 saknas.
- Andel invånare som loggat in på 1177. Målvärde: 60% (2021). Målvärde för år 2020 saknas.

Beställning vårdval Primärvård 2020 anger det vårduppdrag/kvalitetskrav som hälsocentraler och tillika godkända leverantörer av vård ska uppfylla i Region Norrbotten. Vårdbeställningen anger att det inom varje hälsocentral ska finnas en administratör som ansvarar över att uppdatera aktuella uppgifter om verksamheten på bland annat 1177.se. Beställningen anger även att leverantören ska erbjuda de tjänster i Ineras utbud som Region Norrbotten valt att ansluta sig till. Det framgår dock inte explicit någon styrning kring vilka e-tjänster som hälsocentralerna ska erbjuda, annat än att samtliga leverantörer i vårdvalet ska vara anslutna till systemet 1177 e-tjänster.

De intervjuade uppger att det saknas styrning kring vilket minsta utbud av e-tjänster som hälsocentralerna ska erbjuda samt bekräftar att utbudet kan variera mellan hälsocentralerna. Liknande tendenser kan ses för de vårdverksamheter som erbjuder webbtidbokning, där det i intervjuer framkommer att det finns variationer mellan respektive vårdverksamhet gällande antalet tider som faktiskt erbjuds invånarna. Dock beskrivs en upplevd ökad ambition inom verksamheterna när det kommer till att implementera e-tjänster.

Uppföljning av arbetet med 1177 sker i delårsrapporter samt årsredovisning. Som framgår av avsnitt 2.1.1.4 har mål kopplat till 1177 följts upp i årsredovisningar samt i delårsrapport per augusti 2020.

Analys av 1177 för år 2019 har även skett i regiondirektörens rapport vilken behandlats av regionstyrelsen 2020-01-28 §5. Analysen omfattar statistik kring invånartjänsterna.

I delårsrapport per augusti 2020 för division Närsjukvård Luleå/Boden samt övriga länet redovisas att 54 respektive 68 procent av hälsocentralerna erbjuder minst fyra prioriterade e-tjänster i basutbudet på 1177.se. Från uppföljningen framgår även att målvärdet för år 2020 uppgår till 100 procent. Detta framgår inte i divisionsplanen.

2.2.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att regionstyrelsen har antagit vissa målsättningar riktat mot invånartjänsterna 1177 och det finns en struktur för hur dessa ska följas upp. Det uppges vid intervjuer även finnas en tydlig organisation kring roll- och ansvarsfördelning för de olika tjänsterna.

Bedömningen baseras även på att det inte framgår någon tydlig styrning avseende hälsocentralernas utbud av e-tjänster på region- eller divisionsnivå eller i

vårdbeställningen. Divisionens mål gällande antalet hälsocentraler som erbjuder minst fyra e-tjänster kan inte betraktas som styrande då det i divisionsplanen saknas ett tydligt styrande målvärde för verksamheterna. Vi konstaterar dock att det vid uppföljning av målet framgår ett målvärde, men detta är inte antaget i divisionsplanen eller känt inom organisationen.

Uppföljning av regionstyrelsens målsättningar för området bedöms ske på ett strukturerat sätt. Analys av 1177 för år 2019 har även skett i regiondirektörens rapport vilken behandlats av regionstyrelsen.

2.3 Styrning och uppföljning av 1177 Vårdguiden på telefon

Revisionsfråga 3: Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?

2.3.1 Iakttagelser

Region Norrbotten har anslutit sig till Ineras nationella tjänst 1177 Vårdguiden på telefon för sjukvårdsrådgivning via telefonnumret 1177 och till regional samverkan med regionerna i norra sjukvårdsregionen. Varje region driver sin egen sjukvårdsrådgivningsverksamhet, men samtliga regioner arbetar efter ett gemensamt arbetssätt och följer samma beslutsunderlag och medicinska bedömningar. Norra sjukvårdsregionen har tillsammans upprättat en verksamhetsplan/aktivitetsplan för 1177 på telefon för år 2020. Verksamhetsplanen anger flertalet målsättningar riktade mot invånare, medarbetare och organisationen. Nedan redogörs för en del målsättningar riktade mot invånarna och medarbetarna:

- Besvara minst 85 procent av invånarsamtalen.
- Medelväntetider för besvarande samtal är högst 5 minuter.
- 75 procent av samtalen ska vara besvarade inom 5 minuter.
- Tillsätta alla vakanser.

Vår granskning kan inte styrka att Regionstyrelsen har antagit verksamhetsplanen för Norra sjukvårdsregionen vilken enligt uppgift från intervjuer är styrande för regionens arbete med sjukvårdsrådgivning. Det framgår en målsättning med bäring på 1177 på telefon i regionstyrelsens plan, vilket nämns i avsnitt 2.1.1.3. Dock saknas en tydlig styrning av sjukvårdsrådgivningen i denna plan.

1177 på telefon är sedan våren 2018 centralt bemannad i en gemensam specialiserad rådgivningsorganisation i Norrbotten med möjlighet till satellitkontor i länet. Av intervjuer framkommer att det i samband med Covid-19 nu finns möjlighet för en del medarbetare att arbeta vid hemarbetsplatser. Vidare uppges det finnas ett behov av att öka bemanningen för 1177 på telefon. Enligt uppgift från intervju finns ekonomiska resurser (budget år 2020 uppgår till 9,4 mnkr) men regionen har under året behövt låna personal från de samverkande regionerna eller behövt kalla in vikarierande pensionärer för att bemanna verksamheten. Enligt uppgift från intervju bemannar regionen ca 30-45 arbetspass/vecka med vikarier.

Under år 2020 har det parallellt pågått ett projekt med att erbjuda invånarna en digital ingång för vård med en så kallad digital hälsocentral, Digitalen. Digitalen har under

projektiden bemannats av personal vid 1177 på telefon. Detta uppges även ha påverkat arbetsbelastningen för personalen vid 1177 på telefon. Syftet är att vid projektets slut implementera Digitalen vid samtliga hälsocentraler i länet. Hur bemanningen ska se ut framgent är vid tid för granskningen ännu inte beslutat.

Enligt statistik från regionen har 1177 på telefon bemannats enligt nedan under november år 2020.

Tabell 1. Central bemanning 1177 på telefon, Region Norrbotten. November 2020.

Veckodag	Dag	Kväll	Natt
Måndag-fredag	6	6	4
Lördag-söndag	5	4	4

Tabell 1. redogör för den bemanning av sjuksköterskor (heltidstjänster) per vecka som i tid för granskningen ingår i den centrala bemanning av 1177 på telefon.

Av diagram 3 i avsnitt 2.1.1.3 kan ses att det i genomsnitt inkommit 2 462 samtal per vecka under november till regionens centrala sjukvårdsrådgivning varav ca 76 procent av samtalen har besvarats. Enligt statistik från Inera har andelen besvarade samtal under år 2020 legat mellan 69-82 procent. Statistik från Inera visar samtidigt att 75 procent av de inkomna samtalen under januari till november år 2020 besvarades inom 13-33 minuter, vilket kan ställas i paritet till norra sjukvårdsregionens mål om en medelväntetid på högst fem minuter.

Uppföljning av regionstyrelsens och division närsjukvårds mål sker i samband med delårsrapport och årsredovisning. Analys av 1177 för år 2019 har även skett i regiondirektörens rapport vilken behandlats av regionstyrelsen 2020-01-28 §5. Bland annat framgår att väntetiden i telefon har kortats samt att regionen har en högre andel besvarade samtal i jämförelse med riket.

Enligt uppgift från intervjuer följer verksamhetschef och enhetschef för 1177 på telefon upp Ineras statistik kopplat till målsättningarna i verksamhetsplanen, exempelvis avseende andel besvarade samtal, inkommande samtal samt Nöjd Kund index (NKI)².

2.3.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att regionstyrelsen har antagit en målsättning som bedöms ha bäring på 1177 på telefon. Vi kan dock inte se att det finns någon tydlig styrning för regionens sjukvårdsrådgivning, som ansvarar över 1177 Vårdguiden på telefon.

Uppföljning av regionstyrelsens målsättning för området bedöms ske på ett strukturerat sätt. Styrelsen har även tagit del av upprättad analys kopplat till 1177 på telefon.

² Invånare som ringer till 1177 får en automatisk fråga i talsvaret om de vill delta i en enkätundersökning på webben. De som tackar ja ingår i urvalet. Alla Sveriges 21 regioner är representerade i undersökningen. 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".

Bedömningen baseras även på att regionen i samverkan med Norra sjukvårdsregionen har upprättat en verksamhetsplan som uppges vara styrande för regionens arbete med 1177 på telefon. Planen innehåller flertalet målsättningar för arbetet vilket även följts upp. Vi kan genom vår granskning dock inte styrka att regionstyrelsen antagit verksamhetsplanen eller tagit del av någon uppföljning.

2.4 Utbud av invånartjänster

Revisionsfråga 4: Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?

2.4.1 Iakttagelser

Som nämndes i avsnitt 2.2.1 kan vi inom ramen för granskningen varken genom styrande dokument kopplat till arbetet med 1177 eller utifrån uppgifter från intervjuer styrka att det finns en tydlig styrning eller något skall-krav kring vilket utbud av e-tjänster regionen som helhet ska erbjuda.

Vi vill i sammanhanget lyfta att det har fattats ett beslut om basutbud för 1177 Vårdguidens e-tjänster av styrgruppen för invånartjänster³ år 2016. Beslutet togs samtidigt som en strategi och handlingsplan för invånartjänster 2016-2018 antogs. Målet var att samtliga mottagningar år 2017 skulle ha infört basutbudet av e-tjänster. Basutbudet var, enligt beslutet, att vårdverksamheterna skulle bjuda följande e-tjänster (om de fanns i verksamheterna):

- Förnya recept
- Kontakta mig och/eller lämna meddelande
- Av/omboka tid
- Beställ tid
- Rådgivning
- Beställ journalkopia
- Frågor om remiss
- Förlänga sjukskrivning
- Begära intyg
- Lämna synpunkter

Tillhörande indikatorer för uppföljning fanns upptagna i beslutet om basutbud. Vår granskning kan ej styrka att dessa indikatorer alltså följs upp och utgör underlag för utvärder och analys inom området.

Vår granskning visar att beslutet om införande av e-tjänster ej finns protokollfört. Vår granskning kan ej heller styrka att någon uppföljning skett gällande om samtliga vårdverksamheter infört basutbudet. Vi kan därtill ej spåra någon aktuell och aktiv styrning som säkerställer att basutbud/motsvarande skall erbjudas av samtliga vårdverksamheter inom regionen idag.

I närsjukvårdens divisionsplan framgår ett mål om att öka andelen mottagningar som erbjuder minst fyra e-tjänster. Det bekräftas i intervjuer att utbudet av e-tjänsterna

³ Styrgrupp för invånartjänster bestod av representanter från ledningsgruppen, staber och vårddivisionerna.

mellan regionens hälsocentraler varierar till antal och omfattning (exempelvis antalet tillgängliga tider för webbtidbokning).

I *Beställning vårdval Primärvård 2020* framgår dock att:

- vårdtjänster ska i allt större utsträckning ske genom digital vårdcentral, i linje med regionens mål om "nära vård på nya sätt".
- patienter ska kunna ta del av sin samordnade individuella plan (SIP) digitalt via 1177.se vårdguidens e-tjänster.
- Samtliga leverantörer i vårdvalet är anslutna till systemet 1177 e-tjänster. Det innebär att det finns möjlighet för patienter att själva lista sig vid en hälsocentral via 1177.se e-tjänst.
- Leverantörer ska erbjuda invånare de tjänster i Ineras utbud som Region Norrbotten valt att ansluta sig till. Exempel är vårdguidens e-tjänster där invånaren har samma säkerhet och sekretess som vid personliga kontakter med vården.

Som nämndes i avsnitt 2.2.1 framgår från division närsjukvårds delårsrapporter per augusti 2020 att 54 procent av mottagningarna erbjuder minst fyra e-tjänster inom division Närsjukvård Luleå/Boden och motsvarande siffra för närsjukvården övriga länet uppgår till 68 procent. Från delårsrapporterna framgår ingen analys kopplat till utbudet av invånartjänsterna.

Det ska i sammanhanget noteras att den styrning som sker avser primärvården och inte övrig vårdverksamhet. Vi har genom dialog med verksamhetsföreträdare fått till oss att även division folk tandvård från och med år 2020 beslutat att erbjuda ett mer enhetligt utbud av e-tjänster.

Därtill finns det inom hela länet sedan november 2019 möjlighet att beställa självtester för Covid-19. Detta är tillgängligt i hela länet via teststationer, apotek samt hemleverans. Regionen erbjuder även stöd- och behandlingsprogram i hela länet digitalt via 1177.

Vi kan genom vår granskning dock inte se att det sker en aktiv uppföljning kring vilket utbud av e-tjänster som erbjuds inom *hela* organisationen.

2.4.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **ej uppfylld**.

Vår bedömning baseras på att det finns beslut från år 2016 gällande styrning för införandet om basutbud i verksamheterna senast år 2017. Vår granskning kan ej styrka att någon uppföljning skett gällande om detta mål uppfyllts. Vår granskning kan ej heller styrka att någon aktuell och aktiv styrning finns som säkerställer att regionens vårdverksamheter alljämt erbjuder en basnivå nivå av e-tjänster i verksamheterna.

Vi konstaterar att det finns statistik kring andelen mottagningar inom närsjukvården som erbjuder minst fyra e-tjänster men det går inte att utläsa från uppföljningen vilka hälsocentraler eller vilka e-tjänster som statistiken avser.

Utifrån vår granskning är bedömningen därmed att det inte går att styrka om det finns ett enhetligt utbud av 1177 Vårdguidens e-tjänster inom regionens verksamheter.

2.5 Valfungerande tjänster utifrån ett medborgarperspektiv

Revisionsfråga 5: Säkerställer regionstyrelsen att invånartjänsterna är valfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

2.5.1 Iakttagelser

Sveriges kommuner och regioner (SKR) sammanställer en nationell undersökning⁴ med syfte att fånga befolkningens attityder till, förtroende för och uppfattning om svensk hälso- och sjukvård och omfattar bland annat förtroendet för invånartjänsterna 1177. I hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 framgår att att Region Norrbotten är en av de regioner i riket där medborgarna har lägst förtroende för invånartjänsterna 1177. Följande resultat framgick för Region Norrbotten (resultat för hela riket anges inom parentes):

- 57 (64) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens råd och hjälp om hälsa och vård via telefon. 28 (23) procent saknade uppfattning och 14 (13) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.
- 57 (63) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens e-tjänster. 32 (26) procent saknade uppfattning och 12 (11) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.
- 57 (66) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens information och råd om hälsa via webben. 31 (25) procent saknade uppfattning och 12 (9) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.

I regiondirektörens rapport från 28 januari 2020 finns ett avsnitt med analys av 1177. Analysen lyfter resultatet av hälso- och sjukvårdsbarometern år 2018, där det konstaterades att en hög andel av invånarna saknar uppfattning kring invånartjänsterna. I övrigt kommenteras inte resultatet av hälso- och sjukvårdsbarometern.

Analysen lyfter även uppföljning avseende Nöjd Kund index (NKI), vilket avser den övergripande nöjdheten med invånartjänsterna. NKI för Norrbotten för 1177 på telefon år 2018 var 82 (mycket nöjd).

Utifrån resultatet framgick en handlingsplan med följande åtgärder:

- Förbättra kännedom om 1177 vårdguidens alla delar; telefon, webb och e-tjänster hos invånare.
- Öka kunskap hos medarbetare om innehållet i 1177 vårdguiden samt förståelse för hur dess tjänster byggs på varandra.

Regiondirektörens rapport behandlades vid regionstyrelsens sammanträde 2020-01-28 §5. Regionstyrelsen fattade inget beslut om åtgärder och la rapporten till handlingarna.

Vid granskning av resultatet från hälso- och sjukvårdsbarometern år 2018 kan ses att Norrbotten visar lågt resultat för invånarnas förtroende för 1177 på telefon, 1177 e-tjänster samt 1177 på webben, likt resultatet från hälso- och sjukvårdsbarometern år

⁴ 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.

2019. Det låga resultatet avseende invånarnas förtroende för 1177 Vårdguidens tjänster framgår inte i regiondirektörens rapport per januari 2020.

Vi har för granskningen erhållit uppföljning av NKI för Norrbotten år 2019 från verksamheten. NKI för 1177 på telefon år 2019 uppgår till 83 (mycket nöjd). Från uppföljningen framgår att bemötande är en kvalitetsfaktor som fått högst betyg (95) av invånarna och väntetiden är den faktor som fått lägst betyg (63). Resultat av uppföljning NKI för hela riket år 2019 uppgår till 81.

Vi kan inom ramen för vår granskning inte se att regionstyrelsen behandlade resultatet från 2019 års hälso- och sjukvårdsbarometer eller resultat av 2019 års uppföljning av kundnöjdhet.

2.5.2 Bedömning

Revisionsfrågan bedöms som **delvis uppfylld**.

Bedömningen baseras på att resultatet från hälso- och sjukvårdsbarometern år 2018 samt år 2019 visar på att förtroendet för 1177 Vårdguidens tjänster i Region Norrbotten ligger bland de lägsta i landet. Vi konstaterar att regionstyrelsen inte vidtagit några aktiva åtgärder utifrån resultatet i hälso- och sjukvårdsbarometern.

Samtidigt baseras bedömningen på att uppföljning av NKI visar på att kundnöjdheten för 1177 på telefon i Region Norrbotten är hög och för år 2019 ligger högre än riket som helhet.

Vi konstaterar att den uppföljning som under januari 2020 presenterats för styrelsen avser 2018 års resultat för hälso- och sjukvårdsbarometern samt NKI. Vi ser det som väsentligt att regionstyrelsen framöver tar del av aktuell uppföljning kring invånartjänsterna 1177 för att kunna bilda sig en uppfattning om tjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv, exempelvis förtroendet för invånartjänsterna. Därutöver att styrelsen, vid identifierade brister, fattar beslut om adekvata och aktiva åtgärder inom området.

3. Bedömningar utifrån revisionsfrågor

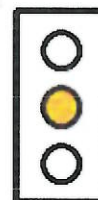
Revisionsfråga	Kommentar	
Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?	Uppfyllt Vår granskning visar att användningen av invånartjänsterna har ökat sedan föregående granskning vilket bedöms ligga i linje med regionens ambition och målsättningar. Vi konstaterar att en del mål inte uppnåtts helt, samt att det saknas en tydlig uppföljning och analys av målen och arbetet med invånartjänsterna 1177.	
Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster?	Delvis uppfyllt Styrelsen och divisionen har antagit en del målsättningar med bäring på invånartjänsterna 1177. Det bedöms även finnas en struktur för hur uppföljning ska ske. Samtidigt framgår det inte någon tydlig styrning i vårdbeställningen vilket utbud av e-tjänster som hälsocentralerna ska erbjuda.	
Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?	Delvis uppfyllt Styrelsen har antagit en målsättning för området. Dock framgår det inte i de styrande dokumenten någon tydlig styrning för regionens sjukvårdsrådgivning. Uppföljning bedöms ske på ett strukturerat sätt. Regionen ingår i samverkan med Norra sjukvårdsregionen avseende 1177 på telefon. Inom ramen för denna samverkan finns riktning och målsättningar för uppdraget. Vi kan dock inte styrka att styrelsen antagit verksamhetsplanen eller tagit del av någon uppföljning kopplat till detta.	
Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?	Ej uppfyllt Inom ramen för granskningen kan vi inte se att det finns någon regionintern uppföljning inom området som påvisar att det finns ett enhetligt utbud av invånartjänsterna inom regionens olika geografiska delar. Vi konstaterar att det	

finns statistik kring andelen hälsocentraler som erbjuder minst fyra e-tjänster men det går inte att utläsa från uppföljningen vilka hälsocentraler eller vilka e-tjänster som statistiken avser.

Säkerställer regionstyrelsen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

Delvis uppfyllt

Resultatet från hälso- och sjukvårdsbarometern visar att förtroendet för invånartjänsterna 1177 i Region Norrbotten är bland de lägsta i landet. Styrelsen har heller inte vidtagit några aktiva åtgärder utifrån undersökningens resultat. Samtidigt visar uppföljning av NKI att kundnöjdheten för 1177 på telefon är hög och ligger högre än riket som helhet. Vi konstaterar att den uppföljning som skett i jan 2020 avser resultat för år 2018. Vi ser det som väsentligt att styrelsen framöver tar del av aktuell uppföljning av invånartjänsterna för att vid behov kunna vidta adekvata åtgärder.



2021-02-03

Hans Forsström
*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.