

# Regiondirektörens rapport

28 januari 2020



**GÄLLER FÖR VERKSAMHET**

Region Norrbotten

**PUBLICERINGSDATUM**

[Publiceringsdatum Quickpart]

**DOKUMENT-ID**

ARBGRP583-382524020-814

**ANSVARIG**

Anna-Stina Nordmark Nilsson

**VERSION**

0.42

**UPPRÄTTAD AV**

Kirsti Jussila

## Innehållsförteckning

<b>Regiondirektörens rapport .....</b>	<b>1</b>
<b>Ledningsrapport december 2019.....</b>	<b>3</b>
<b>Omställningsarbetet.....</b>	<b>4</b>
<b>Aktuella händelser .....</b>	<b>4</b>
MR-vagnen till Kiruna.....	4
Gällivare sjukhus i topplacering .....	4
Stöd till patienter med ohälsosamma levnadsvanor .....	5
Ros till alla influensavaccinatörer.....	5
<b>Information om verksamhet .....</b>	<b>5</b>
Digitalen .....	5
Nära vård och omsorg.....	5
Utskrivningsklara från sjukhus .....	6
Klagomål och synpunkter .....	6
Förändringar AT-läkare .....	7
Rekryteringsinsatser inom folktandvården .....	7
Fortsatt finansiering av kunskapsnätverket för samisk hälsa.....	7
Upphandlingsplan 2020 .....	7
Uppföljning Inköpsstrategi .....	8
Jämix-rapport .....	8
Hållbarhetssäkring av det regionala utvecklingsarbetet.....	9
Delegationsresa till Murmansk .....	9
Nya utställningar på Norrbottens museum .....	10
<b>Avrapportering av uppdrag enligt analysplan.....</b>	<b>10</b>
Socioekonomiskt svaga grupper .....	10
Analys av 1177 .....	11
<b>Bilagor: .....</b>	<b>12</b>

## Ledningsrapport december 2019

I bilaga presenteras regionens ledningsrapport per december 2019 där ekonomi, personal och verksamhet presenteras i korthet i olika diagram med en sammanfattande text. I korthet sammanfattas resultaten enligt följande:

- Verksamhetens resultat fortsätter att utvecklas positivt. Verksamhetens resultat för 2019 är 210 mnkr vilket är 96 mnkr bättre än budget och 39 mnkr bättre än i november och beror på en avtagande nettokostnads- och bruttokostnadsutveckling. Ökade intäkter från nationella överenskommelser och att kostnaderna inte ökat lika mycket under månaderna oktober-december jämfört med föregående år är förklaringen. Årets resultat är 596 mnkr vilket förklaras med orealiserad värdeökning av pensionsportföljen med 467 mnkr från årsskiftet. Balanskravsresultatet efter den justeringen uppgår till 129 mnkr.
- Pensionsportföljens marknadsvärde är 4 452 mnkr och motsvarar 58 procent av pensionsförpliktelseerna. Avkastningen har varit 13 procent under året, Soliditeten inklusive ansvarsförbindelse för pensioner är -11 procent och har förbättrats med 11 procentenheter jämfört med 2018.
- Regionens divisioner redovisar ett negativt resultat med 290 mnkr vilket är 149 mnkr sämre än resultatmålet men 86 mnkr bättre än föregående år. Jämfört med november har resultatet förbättrats med 12 mnkr.
- Personalkostnaderna exkl. pensioner för anställd personal uppgår till 4325 mnkr vilket är en ökning med 125 mnkr (3,0 procent). Löneavtalsökningen utgör 112 mnkr av dessa. Den totala arbetade tiden inkl. inhyrd personal är 0,2 procent högre än föregående år (12 årsarbetare). Ökningen i arbetad tid beror på lägre sjukfrånvaro, fler anställda i snitt under året och att det är en mer arbetsdag än föregående år.
- Den ackumulerade sjukfrånvaron minskar från 4,97 procent till 4,52 procent vilket motsvarar 32 årsarbetare.
- Antalet anställda i december 2019 är 71 färre jämfört med december 2018 Sedan november har antalet anställda minskat med 43 personer och jämfört med augusti har de minskat med 206.
- Kostnaden för inhyrd vårdpersonal uppgår till 313 mnkr vilket är en minskning med 15 mnkr jämfört med föregående år. Inhyrning av sjuksköterskor minskar med 22 mnkr medan läkare ökat med 5 mnkr.
- Antalet besök har ökat med 0,4 procent där läkarbesöken minskat med 1,2 procent och besök hos övriga vårdgivare ökat med 1,5 procent.
- Beläggningen i december på vårdavdelningarna i Sunderbyn är 95 procent, Piteå 86 procent, Kalix 96 procent, Kiruna 83 procent och Gällivare 71 procent.
- För december månad uppgick andelen väntande patienter, som väntat 90 dagar eller kortare på operation/åtgärd, till 76 procent vilket är en förbättring med 10,8 procentenheter jämfört med december 2018. Andelen väntande patienter som väntat 90 dagar eller kortare på ett beslutat besök har försämrats med 1,1 procentenheter till 61 procent jämfört med december 2018.

## Omställningsarbetet

Det nu pågående omställningsarbetet består av aktiviteterna *Genomlysning*, *Analysera*, *Besluta*, *Genomföra*, *Följa upp*. För närvarande pågår *Genomlysning*. Det innebär att regionen kraftsamlar för att få en helhetsbild över nuläget gällande verksamhet och ekonomi. Genomlysningen genomförs i nuläget i huvudsak av interna resurser. I det pågående arbetet har regiondirektören bjudit in medarbetare att lämna förslag till åtgärder som tros kunna bidra till minskade kostnader.

Utöver det omställningsarbete som pågår i det dagliga arbetet i verksamheterna, har ett 80-tal specifika aktiviteter utpekats för genomlysning. Dessa ska svara upp mot regionstyrelsens uppdrag till regiondirektören i enlighet med regionstyrelsens plan och inriktning 2020-2022. Dessa är tidplanelagda och följs fortlöpande upp vid regionens ledningsgruppsmöten. Ett tiotal av genomlysningarna väntas vara klara i början av februari. Medarbetare i regionen kan följa omställningsarbetet via en specifik omställningswebb på Insidan omnämnd *Omställningen*. I portalen kommer regionens medarbetare även att kunna ta del av resultat från genomlysningarna. Likaså har varje chef ett ansvar att kontinuerligt informera om, och föra samtal med medarbetarna, om omställningsarbetet. I bilaga redovisas tidplan över pågående aktiviteter.

## Aktuella händelser

### MR-vagnen till Kiruna

Nu effektueras beslutet om MR-kamera i Kiruna. För första gången placeras den mobila MR-vagnen vid Kiruna sjukhus. Den första patienten tas emot 30 januari. Region Norrbotten räknar med att kunna undersöka ungefär 200 patienter vid det första tillfället, som sträcker sig över en knapp vecka. Senare under året kommer ytterligare patienter att bokas in under flera omgångar. De flesta MR-undersökningar kan göras i den mobila vagnen. Undantagen är när patienten är i behov av exempelvis rullstol eller säng, samt när undersökningen kräver att kontrastmedel används. I dessa fall behöver patienten besöka en fast MR-kamera som idag finns i Sunderbyn, Piteå och Gällivare. Vagnen och personalen tillhör det upphandlade företaget Aleris. MR-vagnen cirkulerar mellan Norrbotten, Västerbotten och Västernorrland.

### Gällivare sjukhus i topplacering

Gällivare sjukhus hamnar på en hedrande femteplats när Dagens medicin rangordnar landets bästa sjukhus. Dagens Medicin utser Sveriges bästa sjukhus i tre jämförbara grupper: universitetssjukhus, mellanstora sjukhus med dygnsöppen akut och förlossning och mindre sjukhus med dygnsöppen akut men utan förlossning. Gällivare sjukhus finns med i gruppen mellanstora sjukhus. Underlaget utgörs av sjukhusens självrapporterade uppgifter som Dagens medicin hämtar från olika myndigheter och register. Tyngst i bedömningen väger medicinsk kvalitet.

## Stöd till patienter med ohälsosamma levnadsvanor

Socialstyrelsens nationella uppföljning av primärvårdens stöd för hälsosamma levnadsvanor visar att Norrbotten ligger i topp när det gäller rådgivning om ohälsosamma matvanor, riskbruk och missbruk, rökning och otillräcklig fysisk aktivitet. Det är betydligt fler män än kvinnor som får rådgivning om fysisk aktivitet och matvanor. Kvinnor i länet har hälsosammare matvanor än män. Med bakgrund av enkätundersökningens resultat bör kvinnor erbjudas mer rådgivning om fysisk aktivitet och männen få mer rådgivning om matvanor.

## Ros till alla influensavaccinatörer

Vaccinationstäckningen i gruppen 65+ ligger på 44,7 procent, en ökning med 2,5 procentenheter jämfört med november 2018. Under de senaste två åren har vaccinationstäckningen ökat med 12,6 procentenheter.

## Information om verksamhet

### Digitalen

Region Norrbotten arbetar intensivt med planeringen inför införandet av Digital hälsocentral i Region Norrbotten, en digital ingång till vården. Den ska heta Digitalen och lansering planeras till den 27 februari 2020. Projektgruppen arbetar tillsammans med en underleverantör för att sätta upp alla tekniska funktioner samtidigt som regionen håller på att bemanna Digitalen med läkare från hälsocentraler och sjuksköterskor från 1177. Digitalen ska ge patienten stöd, råd, bedömning och i vissa fall behandling och vara ett bättre alternativ än nätdoktorerna.

### Nära vård och omsorg

Regionen och länets kommuner står inför stora utmaningar att tillhandha vård och omsorg till en växande befolkning med begränsade resurser. Sammantaget betyder dessa utmaningar att vården och omsorgen behöver förändras och utvecklas för att möta nya krav och förutsättningar. Befintliga resurser behöver nyttjas effektivare genom nya arbetsätt och gemensamma vårdformer bättre anpassas till patientens och närståendes behov.

Fokus för arbetet är att i samverkan mellan region och kommuner utveckla och förbättra vården för länets mest sjuka patienter (ofta äldre), barn och unga, patienter med missbruk- och beroendeproblematik samt patienter i palliativt skede. Det gemensamma arbetet hålls samman på politisk nivå genom Politisk samverkansberedning för hälsa, vård, omsorg och skola. På tjänstepersonsnivå utgör länsstyrgruppen styrgrupp för arbetet. För att skapa nya arbetsätt i samverkan sker en stor del av arbetet lokalt i de olika länsdelarna. Det interna arbetet inom regionen leds av en politisk styrgrupp som består av regionråd och högre chefer. Ansvarig tjänsteperson är divisionschef Anna Alm Andersson.

## Utskrivningsklara från sjukhus

Andelen vårdtillfällen där patienten varit utskrivningsklar från sjukhus men inte kunnat övergå till kommuns vård och omsorg samma dygn uppgick till 10 procent under 2019, vilket är en procentenhet högre än för 2018. Det totala antalet dagar som inlagda patienter varit utskrivningsklara uppgick till 8 354 under året, vilket är en minskning med 19 procent jämfört med 2018 då det var 10 336 dagar. Både andelen vårdtillfällen samt antalet dagar där patienten varit utskrivningsklar påverkas av hur väl samarbetet fungerar mellan slutenvårdens utskrivande avdelning, socialtjänst, kommunal hälso- och sjukvård samt den regionfinansierade öppna vården.

## Klagomål och synpunkter

Under 2019 har regionen mottagit 301 klagomål från patienter och närstående, vilket är fler än 2018 då det var 275 klagomål. Jämfört med 2018 är det fler klagomål och synpunkter som kommit direkt till vårdgivaren och färre som kommit via Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Det är förväntat med tanke på lagförändringen för klagomål som trädde i kraft 2018 då vårdgivaren fick ett tydligare ansvar att omhänderta klagomål och synpunkter. Av de klagomål som inkommit via IVO riktas flest klagomål mot felaktig vård och behandling samt mot missad, försenad eller utebliven diagnos. Därefter kommer brister i kommunikation, främst inom kategorin bemötande. För klagomål som kommit direkt till vårdgivaren dominerar också vård och behandling följt av tillgänglighet till vård och väntetider i vården, därefter kommer bemötande.

## Lex Maria

Under 2019 har 47 ärenden blivit föremål för lex Maria anmälan jämfört med 45 ärenden 2018. Vid årets slut fanns det 19 ärenden som fortfarande var under utredning eller väntade på utredning och för dessa bedöms allvarlighetsgraden när utredning är klar. Det vanligaste förekommande området i anmälningarna gäller suicid, följt av försenad, utebliven eller missad diagnos. Jämfört med 2018 har både suicid och diagnostiska fel minskat. En sammanställning och analys av resultaten för 2019 kommer redovisas i patientsäkerhetsberättelsen.

## Aktuella tillsynsärenden

Totalt har IVO öppnat 24 tillsynsärenden 2019 jämfört med 16 tillsynsärenden 2018. De ärenden som pågår är en anmälan riktad mot patientsäkerheten vid en hälsocentral i regionen samt en anmälan mot akutmottagningen vid Sunderby sjukhus. IVO granskar om vårdplatsbrist vid Sunderby sjukhus påverkat patientsäkerheten för de av akutmottagningens patienter som har väntat på vårdplats. Ett oannonserat tillsynsbesök genomfördes natten till den 5 december och en annonserad tillsyn den 5 december.

Ett beslut i ett tillsynsärende riktat mot psykiatrin har kommit i december. Tillsynen gällde förförskrivning av läkemedel och IVO ville säkerställa att det finns goda rutiner vid förskrivning och adekvat dokumentation vid ordination av läkemedel. I beslutet bedömer IVO att Region Norrbotten vidtagit

åtgärder för att säkerställa att dokumentation och förskrivning av läkemedel sker enligt gällande bestämmelser.

## Förändringar AT-läkare

Allmäntjänstgöring (AT) är en tidsbegränsad anställning under handledning för den som fullgjort läkarutbildning på läkarprogrammet. AT är ett krav för att få läkarlegitimation. Från hösten 2020 kommer Region Norrbotten anpassa längden på allmäntjänstgöring för läkare enligt Socialstyrelsen riktvärde vilket innebär en förkortning från 21 till 18 månader. Förändringen innebär att vägen från läkarexamen till legitimerad läkare blir kortare samt att utrymme och utbildningskapacitet skapas för den bastjänstgöring för läkare (BT) som börjar gälla för läkare med utländsk läkarexamen fr.o.m. 1 juli 2020. BT är en obligatorisk inledande del på en specialiseringstjänstgöring (ST) för läkare när den 6-åriga läkarutbildningen som ger legitimation startar i Sverige. Kravet på att göra en BT för att tillträda en ST gäller redan från halvårsskiftet i år för läkare som utbildats i annat land där examination leder till direkt legitimation. För svenskutbildade läkare kommer BT inte att börja gälla som krav förrän under hösten 2027, när de första läkarna med en 6-årig utbildning examineras.

## Rekryteringsinsatser inom folktandvården

Folktandvården skiljer sig åt från övrig vård avseende personalkostnader eftersom en ökning av personalstyrkan medger ökade intäkter då fler betalande patienter kan tas emot. Rekryteringssituationen för framförallt tandläkare är svår och folktandvården har därför ett stort fokus på att vara en attraktiv arbetsgivare. Just nu undersöks möjligheten att anställa tandläkare från Baltikum. Det rör sig om svensklegitimerad personal med möjligt start efter sommaren 2020 och kan handla om 4-6 tandläkare.

## Fortsatt finansiering av kunskapsnätverket för samisk hälsa

Arbetet med att skapa en vård som bidrar till en god och jämlik hälsa för samer fortsätter. Region Norrbotten har beslutat anta en samisk hälsostrategi som sträcker sig fram till 2030. Strategin är hittills antagen av regionerna i Dalarna, Jämtland Härjedalen och Norrbotten. Den nya strategin är framtagen av Kunskapsnätverket för samisk hälsa, som varit ett projekt mellan norrlandsregionerna sedan 2017. Den 1 januari 2020 övergick projektet till att bli en del av regionernas ordinarie verksamheter och kommer finansieras av regionerna gemensamt.

## Upphandlingsplan 2020

En upphandlingsplan för 2020 har tagits fram. Upphandlingsplanen visar de annonserade upphandlingar av varor och tjänster som behöver bli genomförda under 2020. Planen omfattar 52 upphandlingar med krav på annonsering. I upphandlingarna ingår Hållbar Textilförsörjning, Inkontinensmaterial, IVA/Anestesi förbrukningsmaterial, Suturer och stapling, Medicinska

handskar, LAB-produkter, medicinteknisk utrustning, medicintekniskt förbrukningsmaterial, hjälpmedel, tjänster, IT-system och övriga varor.

Under 2019 genomfördes 45 annonserade upphandlingar. De sju kvarstående upphandlingarna flyttas över till upphandlingsplanen för 2020. Utöver detta har 36 direktupphandlingar samt nio förnyade konkurrensutsättningar genomförts. Vidare har åtta behov av upphandlade avtal lösts genom avrop från SKR-Kommentus Inköpscentral och från allmännyttans inköpsfunktion HBV samt genom samverkansavtal. Under året har 15 upphandlade avtal tecknats utförda av andra regioner.

## Uppföljning Inköpsstrategi

Landstingsstyrelsen beslutade i december 2016 att anta en Inköpsstrategi. En handlingsplan tas årligen fram för att säkerställa att arbetet utvecklas mot målen i strategin. Under 2019 har aktiviteterna främst handlat om:

- **Inköpsbehov**

Planeringen och uppföljningen av upphandlingar har utvecklats ytterligare. En anvisning för inventering och planering av upphandlingsbehov har antagits i syfte att tydliggöra inventeringsprocessen samt ansvarsfördelningen mellan inköp/upphandling och verksamheterna.

- **Avtalsförvaltning**

Under året har ett antal stickprovskontroller gjorts av upphandlade avtal för att säkerställa regionens avtalspriser. Dessutom har det tillkommit nya roller i form av en inköpscontroller och en avtalsförvaltare för att förbättra arbetet med kontroll och uppföljning av upphandlade avtal.

- **Ökad medvetenheten om inköp**

En ny riktlinje har antagits som tydliggör regionens styrande principer för inköp. Syftet med riktlinjen är att säkerställa kostnadseffektiva och hållbara inköp. En anvisning för direktupphandling har också tagits fram. Anvisningen tydliggör hur direktupphandlingar ska gå till samt hur ansvarsfördelning mellan inköp/upphandling och verksamheterna ser ut. Förutom detta har ett antal informationsinsatser om inköp och inköpsprocessen genomförts.

- **E-handel**

Utvecklingen av E-handel pågår och arbetet leds av Division Service. En arbetsgrupp har bildats med representanter från olika delar av verksamheten för att driva utvecklingen av e-handel samt anslutningen av fler leverantörer/avtal.

- **Samverkan**

I Norra sjukvårdsregionen har inköpsorganisationerna tillsammans tagit fram gemensamma rutiner och arbetssätt samt årliga upphandlingsplaner för regiongemensamma upphandlingar.

## Jämix-rapport

Jämställdhetsarbetet styrs och mäts med hjälp av Nyckeltalsinstitutets jämställdhetsindex, JÄMIX®. Nio nyckeltal/indikatorer används för att mäta



jämställdhet inom regionen. Via nyckeltal kan regionen jämföra sig med 210 organisationer i Sverige med totalt ca 640 000 anställda.

Värdet för Region Norrbotten har försämrats jämfört med föregående år, från 112 till 103 av totalt 180. Ett värde som ligger under medianen för regioner i Sverige. Förbättring kan ses på indikatorn lång sjukfrånvaro, där skillnaden mellan kvinnor och män har minskat från 2,8 procent till 2,3 procent för perioden. Indikatorn sysselsättningsgrad har även den förbättrats. Andel heltider per augusti 2019 är 91 procent för kvinnor och 96 procent för män vilket är en viss förbättring från föregående år. Skillnaderna mellan könen i andelen heltider har minskat från 12 procent år 2011 till 5,3 procent år 2019. Det långsiktiga arbetet med att erbjuda heltider är troligtvis orsaken till denna förbättring.

Försämringar ses inom områden ledningsgrupp där fördelning av jämställdhet (40-60) visar en överrepresentation av kvinnor i högsta ledningsgruppen (67 procent) mot förra året då det var 50 procent fördelning mellan kvinnor och män. Även inom skillnad i uttag av föräldradagar ses en försämring från föregående år från 39,2 procent till 46,5 procent vilket innebär att kvinnor tar ut längre föräldraledighet än män. Inom området skillnad i tillsvidareanställningar har en försämring skett där kvinnor har tillsvidareanställning i högre omfattning än män, skillnaden har ökat från 5,5 procent till 8,6 procent för 2019.

## Hållbarhetssäkring av det regionala utvecklingsarbetet

Region Norrbotten har med hjälp av finansiellt stöd från Tillväxtverket genomfört en förstudie om hållbart regionalt utvecklingsarbete i Norrbotten. Förstudien har resulterat i följande prioriteringar för det fortsatta utvecklingsarbetet:

- Hållbar samhällsplanering med inriktning transporter och strukturbild.
- Hållbar kompetensförsörjning med målgruppen unga i högstadiet och gymnasiet och deras hälsa, studie- och yrkesval och entreprenörskap som prioriterade områden.
- Hållbarhetssäkring av företagsstöd, projektstöd och kommersiell service inklusive sammanhållningspolitiken med hjälp av processtöd.
- Övergripande omställningsarbete med syfte att stärka hållbarhetsintegreringen ur ett hållbart näringsliv och samhälle.

Regionen kommer nu söka utvecklingsmedel från Tillväxtverket för genomförande av prioriterade områden under perioden 2020-2022.

## Delegationsresa till Murmansk

I november reste en delegation från Region Norrbottens tillsammans med Länsstyrelsen och Luleå kommun till Murmansk för att knyta nya kontakter med förhoppningen att öka samarbetet mellan regionerna. Region Norrbottens konstkonsulent ansvarade för ett kulturprogram med konst, foto, musik,

videokonst och performance som visades på Murmansk Regional Palace of Culture and Folk Art.

## Nya utställningar på Norrbottens museum

I slutet av november invigde Norrbottens museum den egenproducerade utställningen *Arkeologi i Norrbotten*, om de senaste decenniernas arkeologiska upptäckter som förändrat bilden av länet. I december invigdes utställningen *Mark – ett leklandskap* där yngre besökare välkomnas till lek och lärande med koppling till marken i Norrbotten. Mark är del två av Norrbottens museums projekt Under samma himmel, där Norrbottens mångfald berättas genom sju olika kulturhistoriska utställningar.

## Avrapportering av uppdrag enligt analysplan

Regionen fastställer årligen en analysplan som beskriver analyser som ledningen avser att genomföra. Analyserna är ett komplement till den löpande uppföljningsverksamheten och fokuserar på strategiskt prioriterade analysområden. Merparten av analyserna genomförs internt av regionen, men externa uppdragstagare kan också anlitas vid behov.

## Socioekonomiskt svaga grupper

Analysen ingår i 2019 års analysplan och syftar till att följa hur hälsocentraler i Region Norrbotten arbetar för att nå socioekonomiskt svaga grupper.

### Sammanfattande slutsatser

- Socioekonomiskt index CNI (Care Need Index) är ett hjälpmedel som använder socioekonomiska förhållanden för att identifiera risk för ohälsa. I det underlag som tas fram månatligen av SCB finns en beskrivning av respektive hälsocentralers population gällande de socioekonomiska variabler som är grunden till CNI-index. Det är värdefull information som ger hälsocentralen möjlighet att göra riktade insatser baserat på de behov som hälsocentralens population har.
- Norrbotten har ett förhållandevis lågt CNI-värde i ett nationellt perspektiv. Värdet ligger under rikets genomsnitt. Fem av länets kommuner har ett CNI-värde som är över rikssnittet. De är glesbygdskommuner med hög andel äldre.
- En fördjupad analys av de fem hälsocentraler i Norrbotten som har högsta CNI-index har genomförts.
- Analysen visar att de fem hälsocentraler med högsta socioekonomiskt index idag till viss del arbetar med insatser riktade mot socioekonomiskt svaga grupper.
- De aktuella hälsocentralerna har identifierat förbättringsområden och utvecklat arbetssätt för att möta de behov som finns, exempelvis genom fast vårdkontakt och vårdplanering, teamarbete och prevention. Samverkan med kommuner och samhällsaktörer lyfts som en viktig del i arbetet och är en nödvändighet för att nå resultat.

## Handlingsplan för vidare åtgärder

- Hälsocentralernas ledningar ska ta del av de underlag som beskriver hälsocentralens listade befolkning. De sju variablerna i CNI ger en tydlig bild, eller bekräftar den uppfattningen som ledningen har om populationen.
- Riktade insatser ska väljas utifrån den population hälsocentralen har, t.ex. hög andel äldre eller hög andel utlandsfödda.
- Det är nödvändigt med samverkan med kommunen, frivilligorganisationer, polisen och andra samhällsaktörer för att nå berörda grupper och åstadkomma resultat.
- Teamarbete har visat sig vara ett bra arbetssätt för att nå socioekonomiskt utsatta grupper. Psykosociala team och familjeteam är exempel på denna typ av team.
- Hälsocentralerna bör arbeta med öppna former, t.ex. informationsgrupper eller träningsgrupper.
- Erfarenhetsutbyte och spridning av lyckade förbättringsarbeten är en förutsättning för en jämlik primärvård i hela länet.

## Analys av 1177

Analysen av 1177 är en del av 2019 års analysplan. Analysen syftar till att öka kunskapen om tjänsteanvändningen och medborgarnas nöjdhet.

### Sammanfattande slutsatser

- I februari 2018 gick Region Norrbotten över till den nationella lösningen för 1177 vårdguiden på telefon. Enheten tar emot ca 120 000 samtal per år. En förbättring av övergången till nationell lösning är att väntetiden i telefon kortats avsevärt och nu är kortast i landet. Regionen har en högre andel besvarade samtal i jämförelse med riket.
- Januari till oktober 2019 hade Norrbotten det fjärde lägsta antalet inkommande samtal/invånare till 1177 telefon. Högst antal inkommande samtal har Västra Götalandsregionen, ca 3 ggr fler samtal/invånare i genomsnitt/år. I undersökningen Hälsa- och sjukvårdsbarometern i Norrbotten 2018 saknade 33 procent av de tillfrågade uppfattning om 1177 telefon, dvs. de har troligen inte använt sig tillräckligt ofta av tjänsterna för att ha en uppfattning. Det är genomgående högre siffror än jämförbara i riket.
- Den övergripande nöjdheten med 1177 telefon mäts via Nöjd Kund index (NKI) där NKI högre än 74 på en skala 0-100 motsvarar mycket nöjd. NKI för Norrbotten 2018 var 82 vilket ligger i paritet med riksnittets 83.
- Av de ca 52 000 journalanteckningar vid samtal till 1177 i Norrbotten under perioden januari till augusti 2019 fick 27 procent råd om egenvård och nästan hälften råd att söka kontakt med primärvård i första hand. I landet under samma period fick 32 procent råd om egenvård och 40 procent att söka kontakt med primärvård i första hand.
- Den nationella nöjdhetsmätningen visar att följsamheten till råd är hög. Hela 94 procent uppgav att de helt eller delvis följer det råd man får vid samtal till 1177, vilket är jämförbart med hela riket.

- Besök på 1177.se har ökat från cirka 50 000 besök per månad år 2014 till att år 2019 vara cirka 200 000 besök per månad i Norrbotten. Det finns dock fortfarande potential när det gäller att öka kännedomen om 1177.se i Norrbotten. Januari till oktober 2019 var besöken/invånare till 1177.se det femte lägsta i landet. År 2018 saknade 40 procent av de tillfrågade i Hälso- och sjukvårdsbarometern i Norrbotten uppfattning om 1177 på webben, vilket är högre andel än i riket.
- Januari till oktober 2019 hade ca 133 000 norrbottningar någon gång loggat in på 1177.se vilket motsvarar ca 54 procent av befolkningen. I Halland (som ligger högst) var det 76 procent av befolkningen. För riket som helhet har drygt sex miljoner invånare någon gång loggat in (ca 59 procent).
- Januari till oktober 2019 hade Region Norrbotten det åttonde lägsta antalet inloggnings på e-tjänster/invånare. 2018 saknade 55 procent av de tillfrågade i Hälso- och sjukvårdsbarometern i Norrbotten uppfattning om 1177 vårdguidens e-tjänster. Det är i paritet med riket.
- Användandet av e-tjänster ökar (från drygt 4500 ärenden per månad 2016 till över 8000 ärenden per månad 2018). Av totalt ca 96 000 ärenden 2018 gällde drygt hälften Förnya recept.
- Antalet förstagångsbesökare i Journalen uppgick per oktober 2019 ca 85 000 vilket betyder att cirka en tredjedel av Norrbottens befolkning någon gång besökt Journalen, vilket är i paritet med riket.
- Den övergripande nöjdheten med 1177 vårdguidens e-tjänster mäts via Nöjd Kund index (NKI) där NKI högre än 74 på en skala 0-100 motsvarar mycket nöjd. NKI för Norrbotten 2017 var 77 vilket ligger i paritet med rikssnittets 76.

### Handlingsplan för vidare 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 bygger på varandra.

## Bilagor:

Ledningsrapport

Omställningsarbetet - Uppföljning aktiviteter och uppdrag

JÄMIX-rapport 2019