

Regionens revisorer

För kännedom:
Regionfullmäktige

Regionstyrelsen

Jämförande PM – Granskning av 1177 Vårdguidens tjänster

Den 3 februari 2021 överlämnade vi, i egenskap av förtroendevalda revisorer i Region Norrbotten, en granskning av regionens arbete med 1177. Samtidigt som granskningen genomfördes i Region Norrbotten, genomfördes granskningen även i; Region Västerbotten, Region Gävleborg, Region Västmanland, Region Gotland och Region Östergötland. Resultatet av samtliga granskningar har nu sammanställts i ett jämförande PM. Vi överlämnar härmed detta PM innehållandes lärdomar om likheter och skillnader efter genomförda granskningar i sex regioner av 1177 Vårdguidens tjänster. Vi har i vår granskning biträtt av sakkunniga från PwC. PwC har även biträtt revisorerna i de övriga regionerna.

De genomförda granskningarna har i huvudsak lett till följande lärdomar:

- Att ansvariga styrelser/nämnder som regel inte helt säkerställt att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Våra granskningar påvisar även att granskningsområdet ofta inte bedrivs med en tillräcklig intern kontroll.
- Vi ser en tydligare målstyrning av 1177 Vårdguidens tjänster som ett generellt utvecklingsområde för en rad granskade regioner.
- Vi bedömer även en tydligare förändringsledning som en viktig framgångsfaktor för ökad implementering i vårdverksamheterna.
- Vi bedömer att analysen generellt behöver stärkas över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 Vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv.
- Vi ser att åtgärder behöver vidtas för att generellt säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 Vårdguidens tjänster.
- De slutsatser vi drar är endast tillämpbara på de aktuella regioner där granskningarna genomförts. Vår uppfattning är att dessa granskade regioner har goda möjligheter att utveckla området genom att vidta åtgärder utifrån de iakttagelser, bedömningar och rekommendationer som lämnats i respektive granskning, samt i det jämförande underlaget.

Ytterligare iakttagelser samt lärdomar framgår av den bilagda rapporten/PM:et. Revisorerna överlämnar härmed detta underlag för kännedom.

För Region Norrbottens revisorer



Birgitta Persson
Revisionens ordförande



Robert Edin
Revisionens vice ordförande

Bilaga: Revisionsrapport "Vårdgivarnas styrning och kontroll av 1177 Vårdguidens tjänster – lärdomar om likheter och skillnader från granskningar i sex regioner", PwC, mars 2021