

Granskning av 1177 i egen regi, inklusive uppföljning

Region Värmland

1 juni 2023

Karin Magnusson, certifierad kommunal revisor

Erik Jansen, certifierad kommunal revisor

Marie Lindblad, certifierad kommunal revisor

Johanna Larsson, revisionskonsult

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Värmland genomfört en granskning av 1177 i egen regi, inklusive uppföljning. Granskningens syfte har varit att bedöma om Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177. I granskningen ingick även en uppföljning av de iakttagelser som framfördes i den förstudie som genomfördes av Region Värmlands förtroendevalda revisorer år 2017.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att Hälso- och sjukvårdsnämnden, genom styrning, ledning och kontroll, **inte helt** säkerställer att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177.

Vår samlade bedömning bygger på nedanstående svar

Revisionsfrågor och bedömning

Har Hälso- och sjukvårdsnämnden, genom beslut och styrande dokument, säkerställt att den sjukvårdsrådgivning som ges inom ramen för 1177, sker på ett ändamålsenligt sätt?



Delvis

Vår bedömning är att nämnden i sin plan för 2023 lyfter fram sjukvårdsrådgivningen som en central verksamhet för bland annat tillgängligheten till vården. Vi ser detta som positivt, men finner att det saknas styrande dokument som klargör mål och uppdrag för sjukvårdsrådgivningen. Med anledning av att 1177 via telefon utgör en del i väldigt många vårdflöden ser vi att det är av vikt att det finns tydligt formaliserat och kommunicerat vilka mål som styr verksamheten och vilket uppdrag som åligger den.

Har Hälso- och sjukvårdsnämnden följt upp att verksamheterna följer beslut, styrdokument och rutiner?



Delvis

Vår bedömning är att nämnden delvis följer upp att verksamheten följer beslut, styrdokument och rutiner. Vi noterar att nämndens styrning och därmed uppföljning fokuseras på effektmålet som rör tillgängligheten till vården. Det innebär att den indikator som systematiskt och strukturerat följs av nämnden är andelen besvarade samtal inom 15 minuter. Även mätningar av nöjdhet hos dem som ringer 1177 på telefon rapporteras till nämnden.

Vår bedömning är att nämnden via Inera har tillgång till data som rör produktion i form av antal samtal, samtalstider m.m. Vi noterar också att nämnden fått information om att verksamheten, 1177 via telefon, är under utveckling och att ett arbete är pågående för att förbättra samarbetet med vårdens övriga verksamheter. Vi kan dock konstatera att den handlingsplan som finns upprättad för verksamhetens utveckling inom dessa områden inte har uppdaterats sedan våren 2022. Vår bedömning är att nämnden bör säkerställa att de utifrån handlingsplanen får en systematisk uppdatering.

Vi noterar att rådgivningssköterskorna arbetar utifrån ett standardiserat rådgivningsstöd vilket erhålls via Inera och är det samma som används i landet i övrigt. Vår bedömning är därmed att rutiner finns avseende sjukvårdsrådgivningen som sådan.

Har Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt att det finns rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177?



Delvis

Vår bedömning är att Hälso- och sjukvårdsnämnden delvis har säkerställt att det finns rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177. Bedömningen grundar vi på det faktum att Inera tillhandahåller ett standardiserat sätt att följa flödestider och tillgänglighet vilket är ett viktigt underlag för en analys av verksamhetens funktionalitet och ändamålsenlighet. Vi noterar också att det har genomförts särskilda utredningar och analyser kopplat till tillgänglighet och där 1177 via telefon utgjort en central del. Vår bedömning är dock att nämnden inte har säkerställt att det finns ett strukturerat sätt och rutiner för att analysera verksamheten som helhet. Därmed är vår bedömning att nämnden inte har det underlag som krävs för att löpande värdera hur väl driften i egen regi når sitt syfte.

Vår bedömning är också att den spårbarhetsgranskning vi genomfört, där vi kontrollerat de underlag och analyser som nämnden tagit del av som grund för verksamhetens beslut, inte är tillfredsställande. Vi kan exempelvis inte finna en tydlig analys kring hur införandet av en köspärr ska öka den faktiska tillgängligheten till sjukvårdsrådgivningen.

Har hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit åtgärder med anledning av tidigare (förstudie 2017) uppmärksammade iakttagelser och synpunkter?



Delvis

Vår bedömning är att Hälso- och sjukvårdsnämnden delvis har vidtagit åtgärder med anledning av tidigare (förstudie 2017) uppmärksammade iakttagelser och synpunkter.

Trots att vi inte kan finna någon tydlig åiterrapportering avseende de uppdrag som styrelsen lämnat med anledning av revisionens granskning så kan vi konstatera att arbetet med att öka kännedom och användandet av e-tjänster har fortsatt och i allra högsta grad är pågående. Region Värmland har i jämförelse med övriga regionen ett högt nyttjande av e-tjänsterna.

Nämnden har reducerat antalet nyckelindikatorer för att mäta användandet av e-tjänster i sin uppföljning med fokus på tillgänglighet och medborgarnas upplevda tillgänglighet. Vår bedömning är att nämnden på så sätt fokuserat styrningen mot effekt och nytta med de tjänster som utvecklas. Vi ser det dock som viktigt att ha ett strukturerat och systematiskt sätt att analysera värdet av olika e-tjänster och dess funktionalitet för medborgare, men också för verksamheten.

Vår bedömning utifrån detta är att hälso- och sjukvårdsnämnden behöver säkerställa en fortsatt utveckling av e-tjänster som en naturlig del av verksamhetens utveckling och att det också kräver ett strukturerat sätt att jobba med effekthemtagning och nyttan av olika digitala tjänster.

Övriga förbättringsområden

Vi finner att 1177 via telefon inte har utvärderats i förhållande till de syften som fanns vid införandet. Vår bedömning är att nämnden bör säkerställa att en utvärdering eller återrapportering sker som visar på hur väl förändringen nått sitt syfte. Detta då förändringen är av sådan omfattning och att den föregåtts av politiskt beslut.

Vi noterar också att det för verksamhetens utveckling och säkerställandet av dess ändamålsenlighet bör säkerställa att verksamhetsöverskridande aktiviteter fortgår för att skapa samsyn i frågor som exempelvis syfte, mål, roller och ansvar. Det bör övervägas huruvida nämnden bör klargöra syfte och de mål som rör verksamheten då fullmäktige uttalat en ambition vad gäller 1177 via telefon i egen regi. Hälso- och sjukvårdsnämnden bör också säkerställa att det sker en styrning som bidrar till samverkan över verksamhetsgränserna med fokus på funktionella processer.

Vi noterar att underlag för övertagande av 1177 via telefon till egen regi har ett tydligt fokus på att röstsamtal ska utgöra en av flera olika kontaktvägar och att det förutspås ha en snabb utveckling mot detta. Vår bedömning är att kontaktvägarna till sett till de fyra senaste åren i hög grad utgjorts av röstsamtal. Vi ser att olika kontaktvägar blivit vanligare inte minst under 2022 men vår bedömning är att nämnden bör följa utvecklingen för att säkerställa att alternativa kontaktvägar utgör den del av verksamheten som var tänkt.

Rekommendationer

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Hälso- och sjukvårdsnämnden bör säkerställa att verksamhetens nu gällande mål och uppdrag är tydliggjorda och kommunicerade. Detta med anledning av att 1177 via telefon är beroende av god samverkan med ett flertal verksamheter och vårdgivare samt att beslutet om övertagande av verksamheten i egen regi föregicks av ett flertal mål och ambitioner vilka kan ha förändrats över tid.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden bör också säkerställa att verksamheten följs upp i förhållande till formulerade målsättningar.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden bör överväga en utvärdering avseende nådda effekter med övertagandet av 1177 via telefon då verksamheten varit i egen drift i drygt tre år.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden behöver säkerställa att vidtagna åtgärder för att förbättra svarstiderna är tillräckliga.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	6
Bakgrund	6
Syfte och revisionsfrågor	7
Revisionskriterier	7
Avgränsning	7
Metod	7
Granskningsresultat	9
Ändamålsenlig sjukvårdsrådgivning	9
Introduktion till revisionsfråga	9
lakttagelser	9
Bedömning	13
Uppföljning av följsamhet till beslut, styrdokument och rutiner	13
lakttagelser	13
Bedömning	16
Rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177	16
lakttagelser	17
Bedömning	18
Vidtagna åtgärder med anledning av tidigare förstudie	18
lakttagelser	19
Bedömning	23
Förbättringsåtgärder	24
Bilaga 1	26
Bilaga 2	31

Inledning

Bakgrund

Regionens revisorer ansvarar för att genomföra årlig granskning av regionens samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har regionens revisorer utarbetat dokumentet "Granskningsstrategi" i vilket beskrivs de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Utifrån granskningsstrategin gör revisorerna en årlig riskbedömning och utifrån denna sammanställs en revisionsplan. I "Revisionsplan 2023" ingår bland annat en granskning av 1177 i egen regi. I granskningen ska även ingå en uppföljning av den förstudie som revisorerna genomförde avseende 1177 under 2017. 1177 Värmland är samlingsnamnet för tjänster som vänder sig till Värmlands invånare om hälso- och sjukvården. 1177 - råd om vård, dygnet runt på webb och telefon.

Region Värmland tog från och med 1 november 2019 över 1177 i egen regi. Fram till och med 30 oktober 2019 hade regionen i stället avtal med företaget Medhelp. Den bärande idén för Region Värmlands övertagande var att skapa förutsättningar för att sjukvårdsrådgivningen skulle bli en integrerad del av vårdutbudet och väl funktionellt sammanhållet med regionens övriga verksamheter. Syftet var också att kunna koordinera vården så att patienten erbjuds rätt vårdnivå från början. De mervärden som nämndes i samband med övertagandet var: Högre kvalitet och träffsäkerhet i att lotsa patienten rätt, enhetligare bedömning av patienter samt att kunna utveckla genomtänkta och enhetliga processer för alla typer av oplanerade kontakter.

I den tidigare genomförda förstudien, som genomfördes år 2017, konstaterades att:

Dåvarande Landstingsstyrelsen i delårsrapport och årsredovisning fått viss information avseende e-tjänster. Informationen omfattade bland annat antalet användare av e-tjänster i länet. Bedömning var dock att Landstingsstyrelsen inte genomfört en systematisk uppföljning av de mål som formulerats i landstingsplan respektive strategidokument.

I Landstingsstyrelsens strategidokument angavs bland annat att "Landstinget ska... löpande följa upp användning av, nytta och uppfattning om eHälsa hos beslutsfattare, vårdpersonal och invånare...".

Revisorerna ansåg att Landstingsstyrelsen borde tillse att det genomförs en systematisk uppföljning av orsakerna till att vissa mottagningar/vårdcentraler hade valt att inte införa det basutbud av e-tjänster som angavs i riktlinjen. Detta trots att införande av e-tjänster vore relevant mot bakgrund av den verksamhet som mottagningarna/vårdcentralerna bedriver. Revisorerna ansåg även att Landstingsstyrelsen borde genomföra uppföljning av implementering och användning av e-tjänster i landstinget. Denna uppföljning borde ske utifrån de målformuleringar som angivits i landstingsplanen och i strategin.

Syfte och revisionsfrågor

Det övergripande syftet är att bedöma om Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177. I granskningen ska även ingå en uppföljning av de iakttagelser som framfördes i den förstudie som genomfördes år 2017.

Granskningen ska ge svar på följande revisionsfrågor:

- Har Hälso- och sjukvårdsnämnden, genom beslut och styrande dokument, säkerställt att den sjukvårdsrådgivning som ges inom ramen för 1177, sker på ett ändamålsenligt sätt?
- Har Hälso- och sjukvårdsnämnden följt upp att verksamheterna följer beslut, styrdokument och rutiner?
- Har Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt att det finns rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177?
- Har Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit åtgärder med anledning av tidigare (förstudie 2017) uppmärksammade iakttagelser och synpunkter?
- Om granskningen visar att det finns brister, vilka förbättringsåtgärder behöver vidtas?

Revisionskriterier

- Regionplan och budget 2023 samt ekonomisk flerårsplan 2024-2025
- Landstingsstyrelsens beslut om övertagande av sjukvårdsrådgivningen via telefoni samt tillhörande underlag.

Avgränsning

Denna uppföljande granskning avgränsas till att gälla om Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt att det finns förutsättningar för en fungerande sjukvårdsrådgivning, dygnet runt på webb och telefon. Granskningen ska ligga till grund för ansvarsprövningen för år 2023.

Metod

Granskningen har genomförts med följande metod:

- Dokumentstudier av relevanta styrande och stödjande dokument samt dokumenterade uppföljningar, se bilaga 2 för sammanställning.
- Protokollsgranskning av Hälso- och sjukvårdsnämndens protokoll samt de underlag som nämnden har till de beslut som rör området.
- Protokollsgranskning av Regionstyrelsens protokoll för att granska eventuella åtgärder som vidtagits med anledning av förstudien från 2017

Intervjuer har genomförts, se bilaga 2 för sammanställning av intervjupersoner.

Granskningen genomfördes under perioden februari till april månad 2023 och bygger på den information som revisionen erhållit under den perioden.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten. Sakgranskning har genomförts under perioden 9 maj-16 maj, påminnelse har skickats ut den 15 maj.

Rapporten är kvalitetssäkrad av Marie Lindblad, certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwCs interna riktlinjer.

Granskningsresultat

Ändamålsenlig sjukvårdsrådgivning

Revisionsfråga 1: Har Hälso- och sjukvårdsnämnden, genom beslut och styrande dokument, säkerställt att den sjukvårdsrådgivning som ges inom ramen för 1177, sker på ett ändamålsenligt sätt?

Introduktion till revisionsfråga

I underlagen för beslut inför etableringen av sjukvårdsrådgivning i egen regi år 2018 går att läsa att rådgivningsfunktionen i egen regi innefattar olika kontaktyper där röstsamtal via telefon är en av flera delar. Formerna för kontakt förväntas genomgå en snabb utveckling. I regionplan och budget 2023 samt flerårsplan 2024-2025 framgår att den digitala vården är ett viktigt komplement till att utveckla och stärka primärvården och ett sätt att stärka tillgängligheten. Vidare beskrivs att en annan viktig del av vårdkedjan är att komma fram till 1177 för råd och hjälp eller att slussas vidare till rätt vårdnivå. Det beskrivs att regionen särskilt behöver arbeta med att få ned de långa köer som finns.

För att bedöma om Hälso- och sjukvårdsnämnden har hanterat fullmäktiges uppdrag och säkerställt en ändamålsenlig verksamhet har vi primärt tittat på styrning av området. Vi har också tittat på om det förekommer en systematisk verksamhetsutveckling som är i riktning mot mål och ambitioner. Frågor som rör uppföljning och resultat hanteras i kommande kapitel. Iakttagelser och bedömning bygger på:

- Granskning av protokoll och underlag för beslut som rör sjukvårdsrådgivningens verksamhet
- Granskning av styrande dokument för sjukvårdsrådgivning som ges inom ramen för 1177
- Intervjuer för att kontrollera på vilket sätt beslut och styrning påverkat verksamhetens omfattning och innehåll.
- Intervjuer för att verifiera efterlevnad av beslut och styrning
- Intervjuer för att identifiera förekomst av åtgärder för att nå en ändamålsenlig verksamhet.

Iakttagelser

Bakgrund och ambitioner med sjukvårdsrådgivning i egen regi

Som nämns i bakgrunden till granskningen så var den bärande idén för Region Värmlands övertagande av sjukvårdsrådgivningen per telefon att skapa förutsättningar för att rådgivningen skulle bli en integrerad del av vårdutbudet och väl funktionellt sammanhållet med regionens övriga verksamheter. Syftet var också att kunna koordinera vården så att patienten erbjuds rätt vårdnivå från början. De mervärden som nämndes i samband med övertagandet var: Högre kvalitet och träffsäkerhet i att lotsa patienten rätt, enhetligare bedömning av patienter samt att kunna utveckla genomtänkta och enhetliga processer för alla typer av oplanerade kontakter. Vid intervjuer med

representanter för sjukvårdsrådgivningen har det givits en samstämmig bild av att detta fortsatt är den grundläggande ambitionen och målsättningen för verksamheten.

Nämndplan

I 2023 års nämndplan för Hälso- och sjukvårdsnämnden¹ finns effektmålet "God, jämlik och jämställd hälsa" som Hälso- och sjukvårdsnämnden sedan brutit ned i flera tillhörande mål varav ett är "tillgängliggjord vård". Beskrivningen av målet är att nämndens arbetssätt ska öka den faktiska och upplevda tillgängligheten av vård vilket bland annat ska ske genom utveckling av digitala tjänster och möten. En av indikatorerna som ska följas upp för att värdera tillgängligheten är "andelen besvarade samtal inom 15 minuter 1177.se". Målvärdet är minst 60 procent och målet ska följas upp månatligen via data från Inera.

Under 2022 gav Hälso- och sjukvårdsnämnden hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att se över indikatorerna avseende 1177 och digitalisering inför 2023 års nämndplan.² Enligt genomförda intervjuer med representanter för nämnden var ambitionen att reducera antalet mål och indikatorer som skulle rapporteras till nämnd. Vi noterar att i jämförelse med nämndplan för år 2022 har indikatorerna som syftade till att mäta användandet av e-tjänster tagits bort inför år 2023.

Utöver målen har nämnden i sin nämndplan tydliggjort uppdrag och fokus för verksamhetsåret 2023. Vi kan konstatera att sjukvårdsrådgivningens verksamhet specifikt lyfts fram som en del inom ett fokusområde. I planen beskrivs att utvecklingen av regionens sjukvårdsrådgivning 1177 Vårdguiden och Vårdcentral Värmland är viktiga delar för att nämnden ska nå målen om personcentrerad vård samt öka den faktiska och upplevda tillgängligheten. Nämnden har tydliggjort vilka aktiviteter som ska bidra till att uppnå fokusområdet och där är en aktivitet "utvecklingen av sjukvårdsrådgivning 1177", som ska redovisas vid tematisk uppföljning. Vid tid för vår granskning hade inte den tematiska uppföljningen ännu genomförts och det framgår inte av nämndplan när under året den ska redovisas.

Vid intervjuer med företrädare för 1177 på telefon framkommer att verksamheten inte uppfattar att styrningen blir bättre av att det är många mål, men att målet om svarstid inom 15 minuter enbart fångar en del av det uppdrag som verksamheten har. Det intervjuade uppfattar också att det finns målkonflikter som behöver hanteras internt inom sjukvårdsrådgivningens verksamhet men även tillsammans med andra verksamheter. Det finns exempelvis olika uppfattningar avseende sjukvårdsrådgivningens roll i att minska köer inom andra verksamheter, exempelvis akutmottagningen.

Övriga styrande dokument för sjukvårdsrådgivningen

Det finns inte någon upprättad verksamhetsplan eller annat som av de intervjuade anses vara styrande för verksamheten, däremot har verksamheten ett dokument som

¹ Antagen av hälso- och sjukvårdsnämnden 2022-09-27 § 260

² Hälso- och sjukvårdsnämndens protokoll 2022-04-05 § 104

heter *Analys och handlingsplan 1177 Sjukvårdsrådgivningen Värmland*.

Handlingsplanen är inte daterad, men vid intervju med representanter för 1177 via telefon har det framgått att det är ett levande dokument som använts av verksamheten sedan 2020. Handlingsplanen innehåller ämnen med tillhörande aktivitet, åtgärd, vem som är ansvarig, tidsplan, villkor/resurser samt hur resultatet ska följas upp och bedömas. Exempel på ämnen är kötider 1177, utveckla arbetssätt i trafikrummet och se helheten i hälso- och sjukvården. Genom att systematiskt arbeta med handlingsplanen säkerställs enligt de intervjuade att verksamheten utvecklas i riktning mot satta mål och ambitioner samt att eventuella brister uppmärksammas för att åtgärdas. Vid granskning av erhållen dokumentation noterar vi att den handlingsplan som det refereras till inte uppdaterats med nya aktiviteter sedan våren 2022.

Inom verksamheten 1177 på telefon finns det också en framtagen uppdragsbeskrivning för rådgivningssjuksköterska 1177. Där tydliggörs att uppdraget består av att genomföra en medicinsk bedömning utifrån den sökandes symptombeskrivning och allmäntillstånd, därefter ge metodisk och strukturerad rådgivning och vid behov vårdkoordinering till lämplig vårdnivå. Sjukvårdsrådgivningen via telefon bistår också med hälso- och sjukvårdsinformation. Som en del av uppdragsbeskrivningen ingår ett flödesschema som beskriver arbetsflödet vid samtal enligt Värmlandsmodellen.

Verksamhetsutveckling i syfte att säkerställa en ändamålsenlig verksamhet

Vi kan inte finna att nämnden utöver mål och indikator tagit några särskilda beslut som rör sjukvårdsrådgivningens verksamhet. I nästa kapitel som rör uppföljning kan vi dock se att nämndens uppföljning och fokus på långa väntetider för att komma fram till sjukvårdsrådgivningen via telefon inneburit att verksamheten vidtagit åtgärder. Ett beslut som tagits i verksamheten är att stänga telefonkön om den beräknade kötiden överstiger 45 minuter. Detta är något som andra regioner sedan tidigare använt sig av och Region Värmland införde köspärr sommaren 2022. Åtgärden innebär att den som ringer in i stället för att hamna i en kö, ombeds att prova på nytt vid ett senare tillfälle.

Enligt de intervjuade cheferna vid 1177 via telefons verksamhet så tillhandahåller de regiondrivna vårdcentralerna ett antal tider som 1177 via telefon kan boka in patienter på. Om erbjudna tider har tagit slut så finns ett telefonnummer som enbart är tillgängligt för tjänstepersoner och på det numret kan 1177 via telefon ringa för att se om det går att hitta en besökstid. 1177 kan även kontakta vårdcentraler via Messenger. Enligt de underlag och de intervjuer vi genomfört så har vårdcentraler som drivs i privat regi inte krav på att tillhandahålla tider där 1177 kan boka patienter. I förfrågningsunderlag för Vårdval vårdcentral³ framgår att vårdcentralen ska samarbeta med sjukvårdsrådgivningen och vara tillgänglig på internt kontaktnummer via telefon kl 08-17. Intervjuade från 1177 via telefon har beskrivit att det har förts diskussioner med privata vårdgivare angående detta men de privata vårdgivarna har givit uttryck för att de vill kunna styra sin egen verksamhet. Däremot har 1177 via telefon tillgång till telefonnummer som enbart är avsedda för tjänstemän och där framkomligheten därmed

³ Förfrågningsunderlag Vårdval vårdcentral del 2 Vårdcentral - Krav och kvalitetsbok Vårdval 2023

ska vara bättre. På så sätt kan de via telefon boka in patienter även inom den privatdrivna primärvården. På samma sätt använder 1177 via telefon särskilda telefonnummer till specialistvården där tider för bokning inte finns tillgängliga. Enligt de intervjuade är kontakter via telefon tidskrävande för verksamheten och innebär många utgående samtal.

Vid intervju med projektchef och medicinskt ledningsansvarig har det framgått att i och med att regionen dokumenterar i eget journalsystem kan inte regionen vara ansluten till det nationella samarbetet för 1177 som innebär att en patient kan bli kopplad till andra regioners sjukvårdsrådgivning via telefon vid högt tryck. Däremot så använder sig Region Värmlands 1177 via telefon av rådgivningsstödet (RGS) för 1177 rådgivning per telefon. Det innebär att det finns en standard för bedömning och rådgivning som utgår från samma kvalitetssäkrade stöd som i övriga landet. Stödet tillhandahålls via Inera.

Vid intervjuer med representanter från 1177 via telefon beskrivs att det inledningsvis fanns problem med rekrytering av personal. För att hantera detta har det av hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp beslutats om lönetillägg och det har införts möjlighet att arbeta på distansarbetsplats i hemmet samt vid två satellitarbetsplatser på två orter i regionen. Verksamheten har även anställt en verksamhetsassistent som svarar på upplysningssamtal som inte kräver samma kompetens som inom sjukvårdsrådgivning. Genom ett knappval på 1177 så kopplas samtalet till verksamhetsassistent som kan besvara administrativa frågor. I dagsläget ges uttryck för att verksamheten haft gott om sökande till sina utlysta tjänster.

Andra delar som enligt intervjuer från 1177 på telefon och lämnade rapporter har utvecklats under 2022 är möjligheten att använda bild- och videofunktioner i rådgivningen samt att boka ett hembesök av bedömningsenheten (ambulans och sjuksköterska) som kan besöka patienten för bedömning i hemmet. De intervjuade understryker dock att de e-tjänster som erhålls via Inera och som revisionens förstudie 2017 fokuserade på inte är något som sjukvårdsrådgivningen använder.

Intervjuade från 1177 via telefon ger också uttryck för att det kontinuerligt har uppmärksammats brister i den information som funnits att tillgå via 1177.se och att det inte alltid varit lätt för medborgaren att nå den information som gäller för Region Värmland. Detta har hanterats genom kontinuerliga möten med webbredaktören för att förbättra informationen som finns att tillgå via 1177.se.

Vid genomförda intervjuer med företrädare för 1177 via telefon samt nämndens presidium lämnas också muntlig och skriftlig information om den utveckling som planeras framöver. I utvecklingen av Värmlandsmodellen inkluderas även ambulanssjukvården som en del i helheten. Det innebär att bland annat bedömning, rådgivning samt vård- och resurskoordinering sker samordnat och inkluderar samtal via 112.

Bedömning

Vår bedömning är att Hälso- och sjukvårdsnämnden, genom beslut och styrande dokument, delvis har säkerställt att den sjukvårdsrådgivning som ges inom ramen för 1177, sker på ett ändamålsenligt sätt.

Vår bedömning är att nämnden i sin plan för 2023 lyfter fram sjukvårdsrådgivningen som en central verksamhet för bland annat tillgängligheten till vården. Nämnden har på så sätt tydliggjort en styrning avseende verksamheten vilket är i linje med fullmäktiges beslut. Vi bedömer dock att det mål och den indikator som nämnden definierat för att mäta tillgängligheten till sjukvårdsrådgivningen inte utgör tillräcklig styrning för att säkerställa en ändamålsenlig verksamhet. Det finns inte några styrande dokument avseende sjukvårdsrådgivningens verksamhet som utgör en grund för att dess roll och uppdrag ska tolkas likartat av olika vårdgivare eller verksamheter. Vår bedömning är att det riskerar att skapa förväntansgap och målkonflikter vilket påverkar verksamhetens effektivitet och ändamålsenlighet.

Vi kan konstatera att nämnden inte tagit några andra styrande beslut för att säkerställa en ändamålsenlig verksamhet. Vi noterar att verksamhetens utveckling på ett märkbart sätt påverkats av pandemin men vi kan konstatera att det utöver brister i tillgänglighet finns områden som inte nått den utveckling som var rimligt att vänta av de underlag som förelåg beslut om övertagande av sjukvårdsrådgivning i egen regi. Exempelvis användandet av olika kommunikationsvägar utöver telefon. Vi ser dock att det nu har implementerats och kan komma att nyttjas framåt.

En väsentlig del i att nå målen med sjukvårdsrådgivningen utifrån den verksamhet som bedrivs idag är att säkerställa kompetensbehovet. Vi ser det därför som positivt att åtgärder har vidtagits för att komma tillrätta med rekryteringsproblem och att söktrycket vid de senaste rekryteringarna varit bra.

Uppföljning av följsamhet till beslut, styrdokument och rutiner

Revisionsfråga 2: Har Hälso- och sjukvårdsnämnden följt upp att verksamheterna följer beslut, styrdokument och rutiner?

Introduktion till revisionsfråga

Vi har inom ramen för den här revisionsfrågan tittat på nämndens uppföljning av verksamhetens beslut, styrande dokument och rutiner som lyfts i föregående kapitel. Iakttagelser och bedömning grundar sig på:

- Granskningar av begärd rapportering samt gjorda uppföljningar
- Granskning av protokoll för spårbarhet i frågan om nämnden kontroll.
- Intervju med representanter i verksamheten

Iakttagelser

En väsentlig del i fullmäktiges plan och i nämndens styrning är att tillgängligheten ska öka. Vi kan verifiera att Hälso- och sjukvårdsledningen månatligen tar del av en rapport avseende svarstider och andel besvarade samtal av inkommande samtal samt uppgift

om hur många procent som besvaras inom vissa tidsintervaller för 1177 via telefon. Den statistik som sammanställs hämtas från Inera.

Genomgång av Hälso- och sjukvårdsnämndens protokoll för perioden januari 2022 till april 2023 verifierar att även nämnden regelbundet tar del av månadsrapporter där statistik för 1177 på telefon ingår. Av protokoll framgår även att nämnden innan beslut om att godkänna månadsrapporterna har en dialog med tjänstepersoner avseende resultat av tillgänglighetsmätningarna. Hälso- och sjukvårdsnämnden har också, kopplat till den stående punkten hälso- och sjukvårdsdirektören informerar, vid ett flertal tillfällen fått information om vilka åtgärder som verksamheten vidtar för att öka tillgängligheten.

Nedan tabell redovisar statistik som nämnden tagit del av för 1177 via telefon under perioden februari 2022-februari 2023 genom månadsrapporter. Statistiken visar att andelen besvarade samtal var på en låg nivå under februari 2022, sedan har andelen besvarade samtal ökat under september till oktober för att sedan på nytt försämrats något.

Tabell 1: Statistik för 1177 via telefon under perioden februari 2022-februari 2023.

	1177 - andel besvarade samtal inom 15 minuter	Antal inkomna samtal	Antal besvarade samtal
Februari 2022	Framgår inte	Framgår inte	34 %
Mars 2022	40 %	14 723 samtal	70 %
April 2022	24,8 %	15 228 samtal	61 %
Maj 2022	20,2 %	12 936 samtal	70 %
Juli 2022	22,7 %	14 319 samtal	70 %
September 2022	42,7 %	14 104 samtal	76 %
Oktober 2022	43,9 %	14 625 samtal	78 %
November 2022	34,3 %	14 162 samtal	76 %
Februari 2023	38,1 %	13 549 samtal	77 %

Nämnden har erhållit information om att verksamheten den 2 maj 2022 infört en spärr vilken innebär att när kön beräknas vara längre än 45 minuter så erhåller den sökande en automatisk information om detta samt information om att kön därmed för tillfället är stängd. I tjänsteskrivelsen för månadsrapporterna framgår att köspärren skulle bidra till att målet om ökad andel samtal som besvaras inom 15 minuter skulle öka och att målet om att andel besvarade samtal inom 15 minuter skulle uppnå 60 %. Samtal som inte går fram när köspärr är aktiverad registreras hos Inera som "Överbelastat". Nämnden har fått information om överbelastade samtal vid ett tillfälle i juni 2022. I tjänsteskrivelsen

framgår det även en kort analys på statistik jämfört med föregående månad och även samma period föregående år. Av rapporterad statistik som finns i tabellen ovan kan vi se att andelen samtal som besvaras inom 15 minuter ökade från ca 20 procent i maj till nästan 43 procent i september.

Vid nämndens sammanträde i april 2023 fick nämnden presenterat för sig resultatet från nöjdhetsmätningen - NKI 2022⁴, en undersökning som genomförts av Inera för att mäta nöjdheten hos dem som ringt till 1177 på telefon. Undersökningen omfattar sex områden, där fem områden (telefonkön - information, tid, bemötande, kommunikation, trovärdighet) har betyg mellan 88-93. För området telefonkön - väntetid ligger betyget på 50. Det ger ett samlat NKI på 77, tio av Sveriges regioner har lägre resultat än 77 och resterande tio har NKI på 77 eller högre⁵. Resultat för nöjdhetsmätningen visar att en majoritet av dem som ringt till 1177 på telefon i Region Värmland är nöjda men att väntetiderna drar ner resultatet. De intervjuade från 1177 via telefon uppger också att andelen som ringer 1177 i Region Värmland är högre än snittet för landet vilket kan bero på att man tycker sig få god hjälp där. De intervjuade understryker dock att det kan finnas många andra skäl till detta. Vi kan verifiera genom statistik från Inera, se bilaga 1, att Region Värmland ligger näst högst i landet på antal inkommande samtal per invånare. Samtidigt ligger Region Värmland lägre än det nationella snittet på andel besvarade samtal.

Utöver ovan nämnd rapportering har nämnden under 2022 fått rapportering om sjukvårdsrådgivning genom nämndens årsredovisning och delårsrapport. I årsredovisningen redovisas att besvarade samtal inom 15 minuter under 2022 har uppgått till 30,2 vilket innebär att målet om 60 procent inte är uppnått. Det beskrivs att arbetet med *utveckling av sjukvårdsrådgivning 1177* är pågående. Exempelvis nämns implementeringen av bild- och videofunktioner i rådgivningen samt möjligheten att initiera prehospital bedömning i patientens hem genom besök från bedömningsenheterna. Verksamheten arbetar fortsatt med att nå ett fördjupat samarbete med vårdens verksamheter. Av årsredovisningen framgår att av särskild betydelse är samarbete med primärvården där 1177 kan utgöra stöd i att vårdgarantin uppfylls.

I årsredovisningen rapporteras även om den rekrytering av medarbetare som skett under 2022 för att förbättra tillgängligheten. Där framgår också de åtgärder som verksamheten vidtagit för att bli en attraktiv arbetsgivare genom exempelvis erbjudande om distansarbete från hemmet.

Vid intervju med representanter från nämnden framkommer att fokus har varit att komma tillrätta med väntetider. Det påtalas dock att det även finns en kännedom om andra utmaningar, bland annat svårigheter att nå vissa vårdgivare såsom vårdcentraler.

⁴ Syftet med undersökningen är att mäta nöjdheten hos dem som har ringt till 1177 på telefon samt att hitta de kvalitetsfaktorer som påverkar resultatet. Målgruppen är invånare som ringer 1177 på telefon. Urvalet har tagits fram genom att de som ringer 1177 får en automatisk fråga i talsvaret om de vill delta i en undersökning. De som tackade ja ingick i urvalet.

⁵ Region Gävleborg har valt att inte delta i NKI-mätningen år 2022, därav finns det resultat för 20 regioner i stället för 21.

Informationen om dessa brister har dock överlämnats på ett sätt som gör att det vid granskningen inte varit möjligt att spåra vid protokollsgranskning.

Enligt de intervjuade från 1177 via telefon så används den data som går att hämta från Inera för att följa upp verksamheten även på medarbetarnivå. Av uppdragsbeskrivningen för rådgivningssjuksköterska 1177 framgår att en sjuksköterska har en förväntan att besvara 26-34 samtal per arbetspass och tid per besvarat samtal är 13 minuter. Vid intervju har det beskrivits att varje sjuksköterska har mål kopplat till sjukvårdsrådgivningen som följs upp veckovis och vid medarbetarsamtal. Den uppföljningen gör det möjligt att se antal hanterade samtal per dag samt samtalsflödet avseende exempelvis väntetider och längd på rådgivningssamtal.

Vid granskningen framkommer att avvikelshantering används för att uppmärksamma eventuell bristande följsamhet till beslut, styrdokument och rutiner men att det utöver det inte sker några särskilda kontroller avseende detta.

Vi noterar att den analys och handlingsplan som verksamheten upprättat och som skulle kunna utgöra ett kontrollinstrument för att säkerställa att eventuella brister som uppmärksammas åtgärdas inte uppdaterats det senaste året.

Bedömning

Vår bedömning är att Hälso- och sjukvårdsnämnden delvis följt upp att verksamheterna följer beslut, styrdokument och rutiner.

Vår bedömning är att Hälso- och sjukvårdsnämndens uppföljning avgränsas till att i huvudsak gälla tillgänglighet vilket är ett prioriterat område. Fokus har varit på andelen besvarade samtal inom 15 minuter och vår bedömning är att Hälso- och sjukvårdsnämnden i begränsad omfattning har följt upp att verksamheten i övrigt följer styrdokument och rutiner.

Vår bedömning är att det är starkt sammankopplat med att nämnden inte utfärdat styrdokument eller tagit beslut inom andra områden. Vår bedömning är dock att nämnden bör säkerställa att de har tillgång till den information som krävs för att på ett aktivt sätt kunna ta ställning till när det finns behov av politiska beslut och prioriteringar. Detta för att säkerställa en efterlevnad av fullmäktiges uppdrag och nå målen med att ha sjukvårdsrådgivning i egen regi.

Vi noterar att rådgivningssköterskorna trots dokumentation i regionens verksamhetssystem arbetar utifrån ett standardiserat rådgivningsstöd vilket erhålls via Inera och är det samma som används i landet i övrigt. Vår bedömning är därmed att rutiner finns avseende sjukvårdsrådgivningen som sådan.

Rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177

Revisionsfråga 3: Har hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt att det finns rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177?

Introduktion till revisionsfråga

lakttagelser och bedömning avseende den här revisionsfrågan grundar sig på följande:

- Granskning av eventuella rutiner eller instruktioner avseende analyser av verksamheten som bedrivs avseende sjukvårdsrådgivning
- Intervju med representanter i verksamheten som involveras i arbetet kring att ta fram underlag för analyser av verksamheten.

lakttagelser

Genomförd granskning av underlag samt genomförda intervjuer med företrädare för 1177 via telefon ger en samstämmig bild av att det inte har genomförts någon samlad utvärdering och analys avseende sjukvårdsrådgivningens funktionalitet i förhållande till de ursprungliga intentionerna. Det innebär också att det inte finns någon samlad analys av vad som fungerat bra och inte vid övertagandet av verksamheten till egen regi. Ett skäl till att detta inte har blivit gjort kan enligt de intervjuade vara det faktum att covid-19 pandemin bröt ut.

Vid intervjuer med verksamhetsföreträdare lyfts pandemins påverkan på verksamhetens uppstartsprocess. Pandemin startade några månader efter att regionen tagit över 1177 sjukvårdsrådgivning per telefon. Verksamheten påverkades tydligt av pandemin då trycket på rådgivning var ovanligt högt. Utrymme fanns inte för att prioritera annat än att reducera de köer som uppstod. De intervjuade ger även uttryck för att det finns en rad andra faktorer som påverkat verksamhetens förutsättningar att ha en optimal utveckling från början. Dessa faktorer är bland annat ett sent införande av integrerat dokumentationssystem, svårigheter med rekrytering och högre frånvaro under pandemin. De intervjuade ser dock att dessa utmaningar till stor del har hanterats och att ett utvecklingsarbete nu fortgår.

De verktyg som idag används för att analysera verksamhetens funktionalitet är data från Inera. Registrering av väntetider, samtalslängd m.m. sker och uppfattas av verksamheten som tillförlitlig. Data går att följa för verksamheten som helhet men även på individnivå såsom nämnts i kapitlet ovan.

Som tidigare nämnts tar verksamheten också del av resultatet från nöjdhetsmätningar. Intervjuade verksamhetsföreträdare har kunnat se genom resultatet från nöjdhetsmätningar att invånarna i regionen är nöjda när de väl kommit fram till 1177 via telefon.

På varje arbetsplatsträff (APT) redovisar medicinskt ledningsansvarig antalet avvikelser som skett på 1177 via telefon sedan föregående APT. Vi har kunnat styrka att så sker genom att vi tagit del av ett stickprov på protokoll från tre APT från april 2022, september 2022 och februari 2023. Vid intervju med verksamhetsföreträdare har det framgått att 1177 via telefon har ett lågt antal avvikelser och därav görs ingen sammanställning av avvikelserna utan de redovisas muntligt på APT.

Med anledning av den information, avseende tillgänglighet och söktryck, som hälso- och sjukvårdsledningen erhöll vid sammanträdet 2021-12-09 gav hälso- och sjukvårdsdirektör ledningsstrateg hälso- och sjukvård i uppdrag att tillsätta en utredning

av de möjligheter som finns inom regionen för kontakter med vården. Utredningen har genomförts under april-augusti 2022 och den har sammanställts i en slutrapport som är daterad 2022-08-10. I slutrapporten framgår utmaningar avseende 1177 på telefon, det beskrivs att en stor orsak till långa köer är att många medborgare ringer 1177 i första hand för att medborgaren inte kommit fram till den mottagning man egentligen ville komma fram till. Som beskrivits i tidigare avsnitt framgår även i slutrapporten att sjukvårdsrådgivningen via telefons arbetssätt med bedömning, hänvisning och vårdkoordinering bidrar till att samtalen tar längre tid.

I bilaga 1 redovisar vi trendutvecklingen för nyttjande av vårdguiden på telefon inom Region Värmland. Statistik för Region Värmland finns tillgänglig sedan fjärde kvartalet år 2019, därmed finns det inte statistik för när regionen hade avtal med MedHelp.

Bedömning

Vår bedömning är att Hälso- och sjukvårdsnämnden delvis har säkerställt att det finns rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177.

Bedömningen grundar vi på det faktum att Inera tillhandahåller ett standardiserat sätt att följa flödestider och tillgänglighet vilket är ett viktigt underlag för en analys av verksamhetens funktionalitet och ändamålsenlighet. Vi noterar också att det har genomförts särskilda utredningar och analyser kopplat till tillgänglighetsfrågor. Vår bedömning är dock att nämnden inte har säkerställt att det finns ett strukturerat sätt och rutiner för att analysera verksamheten som helhet. Därmed är vår bedömning att nämnden inte har det underlag som krävs för att löpande värdera hur väl driften i egen regi når sitt syfte.

Vår bedömning är också att den spårbarhetsgranskning vi genomfört, där vi kontrollerat de underlag och analyser som nämnden tagit del av som grund för verksamhetens beslut, inte är tillfredsställande. Vi kan exempelvis inte finna en tydlig analys kring hur införandet av en köspärr ska öka den faktiska tillgängligheten till sjukvårdsrådgivningen via telefon.

Vidtagna åtgärder med anledning av tidigare förstudie

Revisionsfråga 4: Har Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit åtgärder med anledning av tidigare (förstudie 2017) uppmärksammade iakttagelser och synpunkter?

Introduktion till revisionsfråga

I den förstudie av 1177 som revisionen genomförde 2017 rekommenderade revisionen att Landstingsstyrelsen borde tillse att det genomförs en systematisk uppföljning av orsakerna till att vissa mottagningar/vårdcentraler hade valt att inte införa det basutbud av e-tjänster som angavs i gällande riktlinje. Detta trots att införande av e-tjänster vore relevant mot bakgrund av den verksamhet som mottagningarna/vårdcentralerna bedriver. Revisorerna ansåg även att Landstingsstyrelsen borde genomföra uppföljning av implementering och användning av e-tjänster i landstinget. Denna uppföljning borde ske utifrån de målformuleringar som angivits i landstingsplanen och i strategin.

Sedan genomförandet av förstudien har Hälso- och sjukvårdsnämnden övertagit vårdgivaransvaret och har därmed även ett ansvar för att vården görs tillgänglig för medborgarna. Vi har därför granskat huruvida styrelsen agerat utifrån överlämnad förstudie men även hur Hälso- och sjukvårdsnämnden därefter hanterat frågan. Eftersom granskningsrapporten har en avgränsning till att gälla Hälso- och sjukvårdsnämndens fungerande sjukvårdsrådgivning, dygnet runt på webb och telefon så har inte någon fördjupad granskning skett avseende regionens strategi kring digitalisering i stort och arbetsformer för att säkerställa en utveckling av ändamålsenliga e-tjänster. Frågan har avgränsats till att ge en bild de aktiviteter som styrelse och nämnd vidtagit med anledning av den förstudie som genomfördes 2017.

lakttagelser och bedömning grundar sig på följande:

- Genomgång av styrelsen protokoll under 2018 och därefter även Hälso- och sjukvårdsnämndens protokoll.
- Statistik som kan påvisa hur verksamheten utvecklats de senaste åren och som kan utgöra ett underlag i bedömning av resultatet av vidtagna åtgärder.
- Frågor till vårdvalsenheten som reglerar krav avseende användandet av e-tjänster inom vårdvalet.
- Intervju med representanter från styrelsen och nämnden.

lakttagelser

Landstingsstyrelsen godkände 2018-03-20 § 71 upprättat förslag till svar på förstudien. I svaret framgår att det utifrån utvecklingen av nya sätt att kontakta vården och införande av nya e-tjänster finns ett behov av att revidera vilka e-tjänster som bör vara med i ett basutbud. Det framgår också att det systematiska uppföljningsarbetet bör gå i linje med den önskvärda förflyttningen från resurs och tid i telefon till ökad användning av e-tjänster och självbetjäning samt digital tillgänglighet i mötet med sjukvården. Av svaret framgår att landstingsdirektören får i uppdrag "att komplettera nuvarande uppföljning av nyttjandet av e-hälsotjänster med en systematisk uppföljning avseende landstingets aktiviteter och befolkningens användande av e-tjänster baserat på den nationella handlingsplanen."

Vi har noterat att det i Landstingsstyrelsen uppföljning av beslutade uppdrag, 2018-06-26 § 179, framgår att landstingsdirektören i februari 2018 fått tre uppdrag kopplat till utvecklingen digitala tjänster i vården. Vid rapporteringen i juni 2018 definieras dessa uppdrag som pågående. Landstingsstyrelsen fick återrapportering på uppdragen även 2018-10-02 § 218, av återrapportering framgår att arbete med ökat utbud av digitala tjänster sker parallellt med att det genomförs en översyn av e-tjänsterna i basutbudet för att dessa bättre ska anpassas till patienternas behov. Vi kan från protokollgenomgången inte finna någon rapportering av nyttoeffekter av digitala tjänster för medborgare eller verksamhet såsom revisionen i förstudien föreslagit. Vi

finner inte heller någon tydlig rapportering avseende förändringar i basutbudet av e-tjänster för att bättre anpassa detta till behov av nya vägar för att kontakta vården.

Vid intervju med representanter från styrelsen så framkommer att de ser det som troligt att styrelsen kanske inte fått den tydliga uppföljning och rapportering som rapporterats i svaret på revisionens förstudie.

Vad det gäller ansvarsfördelningen mellan styrelsen och nämnden så ger de intervjuade representanterna en samstämmig bild. Beskrivningen är att styrelsen fortsatt har ett ansvar för IT-tjänsterna och på så sätt också ett sammanhållande ansvar för digital utveckling. Hälso- och sjukvårdsnämnden har numer ett ansvar för vårdutbudet och hur det ska erhållas. Därmed har Hälso- och sjukvårdsnämnden ett ansvar för användandet av e-tjänster inom vården.

För att se vilka åtgärder som Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit har vi gått igenom nämndens årsredovisningar för år 2019-2022. I årsredovisningar för år 2019-2022 har nämnden följt upp följande indikatorer som har bäring på 1177s e-tjänster:

- Andel invånare med konto på 1177
- Antal besvarade ärenden i e-tjänster via 1177
- Antal om- och avbokningar via webbtidbok
- Antal mottagningar med öppen e-kallelse
- Antal bokade webbtider i primärvård

Utfallet av indikatorerna visar att det har skett en kontinuerlig ökning av andel invånare med konto på 1177 samt att användandet av 1177s e-tjänster har ökat. Se tabell 2 nedan för en sammanställning av resultatet för indikatorerna som har redovisats till nämnden.

Tabell 2: Indikatorer som avser 1177s e-tjänster, Region Värmland år 2019-2022.

	2019	2020	2021	2022
Andel invånare med konto på 1177	198 668 (70,6 %)	230 894 (82 %)	261 016 (93 %)	262 251
Antal besvarade ärenden i e-tjänster via 1177	272 654	308 275	375 163	448 861
Antal om- och avbokningar via webbtidbok	63 603	47 907	141 025	-
Antal mottagningar med öppen e-kallelse	2	-	-	6
Antal bokade webbtider i primärvård	5 852	2 645	319 446	315 234

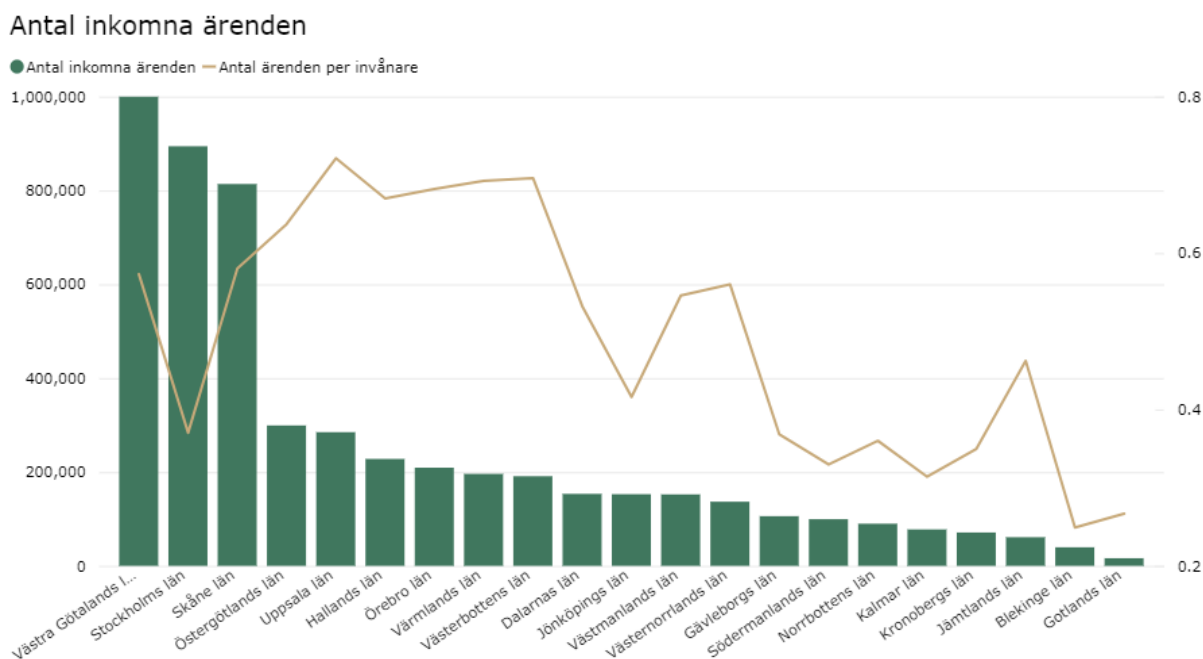
Hälso- och sjukvårdsbarometern är en nationell undersökning som visar hur människor lokalt och nationellt uppfattar hälso- och sjukvården i Sverige. Resultatet från hälso- och

sjukvårdsbarometern 2022⁶ visar att 81,5 % av befolkningen i Region Värmland är mycket positiv eller ganska positiv till 1177:s e-tjänster. Det är en högre andel än snittet i riket vilket ligger på 78,1 % och är det fjärde högsta resultatet för Sveriges samtliga regioner.

Statistik från Inera över antal inloggningar på e-tjänster för samtliga regioner under 2023 visar att Region Värmland är den region som har högst antal inloggningar på 1177s e-tjänster per invånare i hela riket, med ett snitt på 5.66 inloggningar fram till och med april månad. Även år 2022 låg regionen högst med ett snitt på helåret på 20.34 inloggningar per invånare. År 2017 var antalet inloggningar 4.89 per invånare och helår, men även då var det flest i riket. Se bilaga 1 för att se diagram över den nationella statistiken.

Det är inte enbart inloggningarna på 1177 som ligger högt utan det gäller även inkomna ärenden. Fram till april 2023 har Region Värmland haft högst andel inkomna ärenden via 1177s e-tjänster per invånare i riket, se diagram 1 nedan. År 2017 när förstudien genomfördes var Region Värmland den region med näst högst snitt per antal ärenden per invånare. Då låg snittet på 0.74 inkomna ärenden per individ, hittills för år 2023 ligger snittet på 0.69.

Diagram 1: Antal inkomna ärenden och antal ärenden per invånare för Sveriges samtliga regioner under perioden januari - april 2023.



Tittar vi på användandet av 1177 tidbokning så ser vi att Region Värmland fram till april 2023 har högst andel bokningar per invånare. Det har också varit en markant ökning sedan 2017 då antalet bokningar per invånare för hela året uppgick till totalt 12 per 1000

⁶ Här finns resultat för hälso- och sjukvårdsbarometern 2022 <https://vardenisiffror.se/Rapport/befolkningens-syn-pa-halso-och-sjukvarden-2022>

och de fyra första månaderna 2023 har medfört 232 bokningar per 1000 invånare. Se bilaga 1 för att se diagram över den nationella statistiken.

Vid intervjuer med företrädare för verksamheten framgår att det sedan förstudien genomfördes har skett en stor utveckling av e-tjänster. Vidare framgår att en väldigt hög andel av Region Värmlands vuxna invånare har ett konto på 1177.se och att det har skett en kontinuerlig ökning de senaste åren. Vid intervju med företrädare för 1177 via telefon framgår att i uppdraget för sjukvårdsrådgivning ingår att informera om olika vägar som finns för att komma i kontakt med vården, i det ingår även att hänvisa till elektroniska ingångar via 1177.se eller att ta kontakt med regionens digitala vårdcentral. I övrigt understryker de intervjuade att 1177 sjukvårdsrådgivningen och 1177 digitala vårdtjänster är två olika delar och att sjukvårdsrådgivningen som verksamhet inte har något uttalat ansvar för att utveckla eller driva utvecklingen av e-tjänsterna. 1177 via telefon har inte heller några e-tjänster som är kopplade till den egna verksamheten. De intervjuade beskriver dock att det kommer att ske en utveckling framåt som innebär att tjänster via telefon och digitala tjänster suddas ut. Planen är att Region Värmland från och med 2024 kommer att gå in i 1177 Direkt vilket innebär bland annat införande av chatttjänster.

Vad det gäller styrningen av primärvårdens användande och erbjudande av 1177 e-tjänster så kan vi i förfrågningsunderlag för vårdval 2023 i del 1 bilaga 1:2 IT Vårdval 2023 se att vårdgivare ska säkerställa användningen av digitala tjänster genom att:

- aktivt medverka till att invånare får kännedom, förtroende och kunskap om 1177 Vårdguidens e-tjänster.
- ge invånare möjlighet att på ett säkert sätt ansluta sig till tillgängliga e-tjänster via 1177.se.
- informera invånarna om att nyttja tillgängliga e-tjänster som till exempel bokning av besök, förnyelse av recept och för att ta del av tillgängliga resultat och värden från provtagningar och undersökningar.

Vidare framgår att privata vårdgivare, anslutna till Vårdval i Värmland, förbinder sig till att tillhandahålla digitala tjänster som möjliggör kommunikation och dialog med invånare och patienter. Syftet är att kunna utföra vårdärenden både fysiskt och digitalt. Varje vårdenhets ska finnas upplagd på den nationella plattformen 1177. Även för år 2023 gäller samma krav som i förstudien, att alla privata vårdgivare ska erbjuda ett utbud av e-tjänster motsvarande det basutbud som är beslutat att gälla för hälso- och sjukvården inom Region Värmland.

Sedan år 2021 har Hälso- och sjukvårdsnämnden haft som uppdrag att utveckla digitala vårdmöten, där e-tjänster från 1177 ingår bland annat Digital Min vårdplan via 1177 och 1177 Vårdguidens e-tjänster och webbtidbok. En redovisning av hur arbetet fortlöper återfinns i nämndens årsredovisningar för verksamhetsåren 2021 och 2022.

För granskningen har vi skickat skriftliga frågor via e-post till vårdvalsenheten för att undersöka hur det ser ut i dagsläget för användandet av e-tjänster. Av inkommet svar

framgår att samtliga fysioterapimottagningar inom egen regi har e-tjänster på 1177. Utbudet på e-tjänsterna kan dock skilja sig åt mellan de olika fysioterapimottagningarna och därför har det nyligen genomförts en workshop med syftet att komma fram till vilka tjänster som ska erbjudas på samtliga mottagningar inom privat regi och egen regi. Workshopen har resulterat i ett underlag och beslut ska tas inom kort på områdesledningen. När det gäller vårdval vårdcentral erbjuder alla vårdcentraler e-tjänster. Vårdvalsenheten planerar att genomföra en workshop för att kunna besluta om en miniminivå på basutbudet. Det finns inget formellt beslut om vilka e-tjänster som ska gälla för hälso- och sjukvården. Vidare framgår det av erhållet svar att det har funnits olika orsaker till att vissa mottagningar/vårdcentraler inte valt att införa basutbudet av e-tjänster som exempelvis att vissa uppfattat det som tidskrävande eller att e-tjänsten inte utvecklats i den omfattning som varit önskvärt.

Utvecklingsbehov som lyfts fram av vårdvalsenheten är att utbildning är en viktig del i att införa 1177s e-tjänster då e-tjänster kräver ett förändrat arbetssätt. Begränsade resurser kan bidra till att det upplevs tidskrävande att lägga på ytterligare ett arbetsmoment genom e-tjänster. Ett annat utvecklingsområde som framgått är att det finns ett konstant behov av att utveckla e-tjänster utifrån behov som finns och tekniska möjligheter och även ett behov av att se över svarstiden kopplat till e-tjänsterna. Det kan vara en utmaning för verksamheterna som ingår i vårdvalet att hänga med i utvecklingen av e-tjänsterna och att det kan behövas regelverk och uppföljningar för att säkerställa kvaliteten och patientsäkerheten.

I slutrapporten för telefon och tillgänglighet som nämnts i tidigare avsnitt framgår att Region Värmland erbjuder sex behandlingsprogram via stöd och behandling 1177, digitala Min vårdplan via 1177 samt digital hälsodeklaration inför operation genom nationella formulärtjänsten via 1177. I slutrapporten beskrivs identifierade utmaningar kopplat till e-tjänster. En utmaning är att beskriva och tillgängliggöra tjänster både internt och externt och att det finns ett behov av att införa en tjänst motsvarande e-hälsostategi som kan samordna olika företrädare och samordna planering i en gemensam plan.

I regionplan och budget 2023 samt flerårsplan 2023-2025 har Region Värmland fyra effektmål, varav ett av dem är *Trygga och nöjda invånare*. Målet innebär bland annat att Region Värmland under perioden ska maximera nyttan av digitaliseringen och e-tjänster, genom bland annat att informera om de tjänster som erbjuds, detta för att säkerställa att invånarna känner till och nyttjar dessa. Effektmålet *God, jämlik och jämställd hälsa* beskriver hur Region Värmland ska erbjuda digitala tjänster för att möta invånarnas behov och preferenser. Hälso- och sjukvårdsnämnden ska utveckla hälso- och sjukvården i utvecklingsplanens inriktning. Resultaten ska uppnås genom bland annat fortsatt utveckling av digitala tjänster och möten.

Bedömning

Vår bedömning är att Hälso- och sjukvårdsnämnden delvis har vidtagit åtgärder med anledning av tidigare (förstudie 2017) uppmärksammade iakttagelser och synpunkter.

Trots att vi inte kan finna någon tydlig återrapportering avseende de uppdrag som styrelsen lämnat med anledning av revisionens granskning så kan vi konstatera att

arbetet med att öka kännedom och användandet av e-tjänster har fortsatt och i allra högsta grad är pågående. Region Värmland har i jämförelse med övriga regionen ett högt nyttjande av e-tjänsterna. Vi noterar också att revisionens rekommendation om att utvärdera effekten av e-tjänster för såväl medborgare som verksamhet inte har skett på något strukturerat sätt.

Vi noterar också att nämnden har reducerat antalet nyckelindikatorer för att mäta användandet av e-tjänster i sin uppföljning. Nämnden fokuserar sina indikatorer på tillgänglighet och medborgarnas upplevda tillgänglighet. Vår bedömning är att nämnden på så sätt fokuserat styrningen mot effekt och nytta med de tjänster som utvecklas. Vi ser det dock som viktigt att ha ett strukturerat och systematiskt sätt att analysera värdet av olika e-tjänster och dess funktionalitet för medborgare, men också för verksamheten.

Vår bedömning utifrån detta är att Hälso- och sjukvårdsnämnden behöver säkerställa en fortsatt utveckling av e-tjänster som en naturlig del av verksamhetens utveckling och att det också kräver ett strukturerat sätt att jobba med effekthemtagning och nyttan av olika digitala tjänster.

Förbättringsåtgärder

Revisionsfråga 5: Om granskningen visar att det finns brister, vilka förbättringsåtgärder behöver vidtas?

Vi finner inte att övertagandet av 1177 sjukvårdsrådgivning via telefon till egen regi har utvärderats i förhållande till de syften som fanns vid införandet. Vår bedömning är att nämnden bör säkerställa att en utvärdering eller återrapportering sker som visar på hur väl förändringen nått sitt syfte. Detta då förändringen är av sådan omfattning och att den föregåtts av politiskt beslut.

Granskningen visar att 1177 sjukvårdsrådgivningen via telefon i egen regi har haft en utmanande start bland annat påverkat av pandemin. I granskning finner vi också att det faktum att 1177 sjukvårdsrådgivningen via telefon utgör integrerad del i sjukvårdens olika flöden, och inte avgränsas till att hänvisa patienter vidare, ställer krav på att verksamheten ingår i frågor som rör processutveckling med en rad olika verksamheter men också olika vårdgivare. Det bör säkerställas att verksamhetsöverskridande aktiviteter fortgår för att skapa samsyn i frågor som exempelvis syfte, mål, roller och ansvar. Vår bedömning är att ett sådant arbete behöver utgå ifrån en tydlighet i sjukvårdsrådgivningens övergripande syfte och mål vilket med fördel fastställs av nämnden. Det bör också säkerställas att det utifrån detta sker ett systematiskt arbete avseende verksamhetens utveckling, exempelvis genom uppdatering av framtagna analys och handlingsplan.

Vår bedömning är också att sjukvårdsrådgivningen via 1177 telefon har brister i sin förmåga att hantera det grundläggande uppdraget, dvs att besvara samtal som inkommer från medborgare. Vår bedömning är att nämnden följer utvecklingen och tar del av verksamhetens aktiviteter men ännu inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att nå

önskvärt resultat. Vi saknar också vissa tydliggöranden i nämndens underlag avseende vissa åtgärders tänkbara effekter, exempelvis effekterna av införandet av en köspärr på 45 minuter.

Vår bedömning är att det föreligger risk för att sjukvårdsrådgivningen i egen regi blir ett stuprör inom den egna organisationen trots förutsättningarna med sammanhållet dokumentationssystem och ambitionen att utgöra en integrerad del i vårdprocessen. Det bör övervägas vilka åtgärder som krävs för att överbrygga detta och nämnden bör säkerställa att sådan styrning uppstår exempelvis genom verksamhetsövergripande indikatorer som tydliggör huruvida olika vårdprocesser som inkluderar sjukvårdsrådgivningen utvecklas på ett önskvärt sätt.

Vi noterar att underlag för övertagande av sjukvårdsrådgivningen via telefon i egen regi har ett tydligt fokus på att röstsamtal ska utgöra en av flera olika kontaktvägar och att det förutspås ha en snabb utveckling. Vår bedömning är att kontaktvägarna sett till de fyra senaste åren i hög grad utgjorts av röstsamtal. Vi ser att olika kontaktvägar blivit vanligare inte minst under 2022 men vår bedömning är att nämnden bör följa utvecklingen för att säkerställa att alternativa kontaktvägar utgör den del av verksamheten som var tänkt.

Bilaga 1

Statistik för de nationella invånartjänsterna 1177 Vårdguiden på telefon

Inera tillhandahåller statistik för användningen av de nationella invånartjänsterna 1177 Vårdguiden på telefon, 1177 Vårdguiden e-tjänster samt 1177 Vårdguiden på webben.

Nedan redovisas trendutvecklingen för nyttjande av vårdguiden på telefon inom Region Värmland. Statistik för Region Värmland finns tillgänglig sedan fjärde kvartalet år 2019.

Diagram 1 visar att antal inkommande (översta linjen), besvarade (mellersta linjen) och ej besvarade (nedersta linjen) samtal till 1177 Vårdguiden på telefon har varierat över perioden.

Diagram 1. Samtalsstatistik 1177 Vårdguiden på telefon, Region Värmland. 2020-2023.

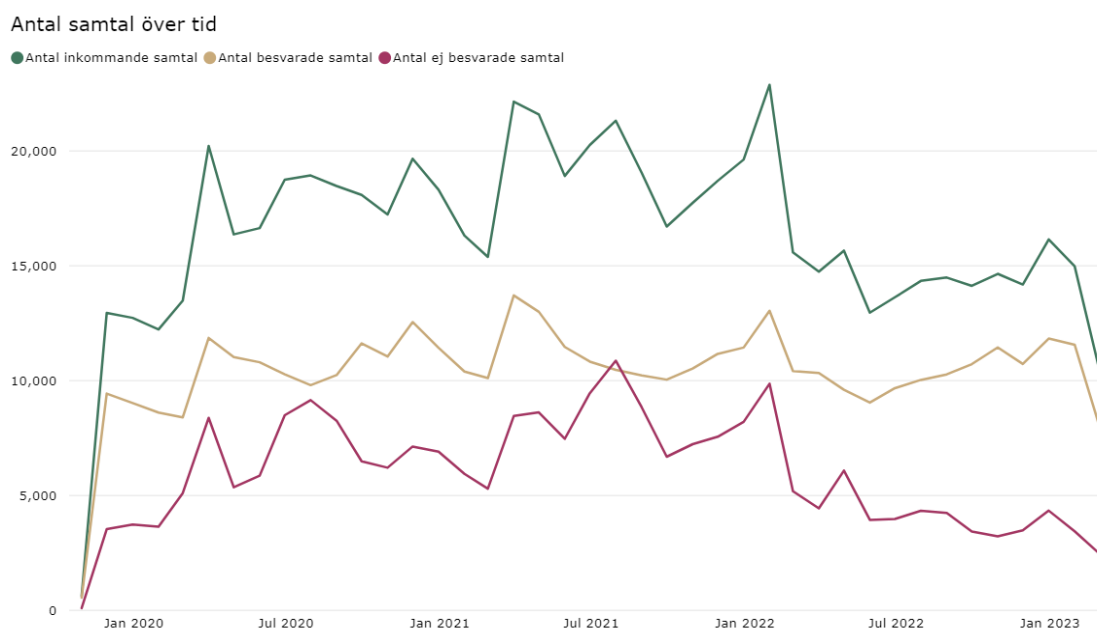


Diagram 2 visar antal besvarade och ej besvarade samtal under perioden 2020-2023. Under perioden har 64 procent av inkomna samtal besvarats, vilket innebär att 36 procent inte har besvarats.

Diagram 2: Antal besvarade och ej besvarade samtal på 1177 Vårdguiden på telefon, Region Värmland. 2020-2023.

Antal Samtal

● Antal besvarade samtal ● Antal ej besvarade samtal

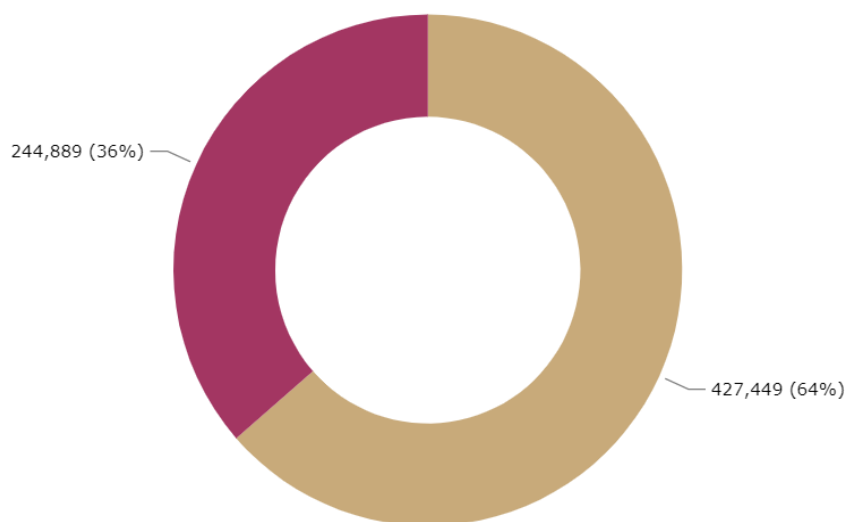


Diagram 3 visar kötid över tid för 1177 på telefon. Statistiken är uppdelad i percentiler. Under perioden har kötiden varierat, där det varit längre kötider under vissa perioder av pandemin.

Diagram 3. Kötid över tid, Region Värmland. 2020-2023.

Antal samtal över tid

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

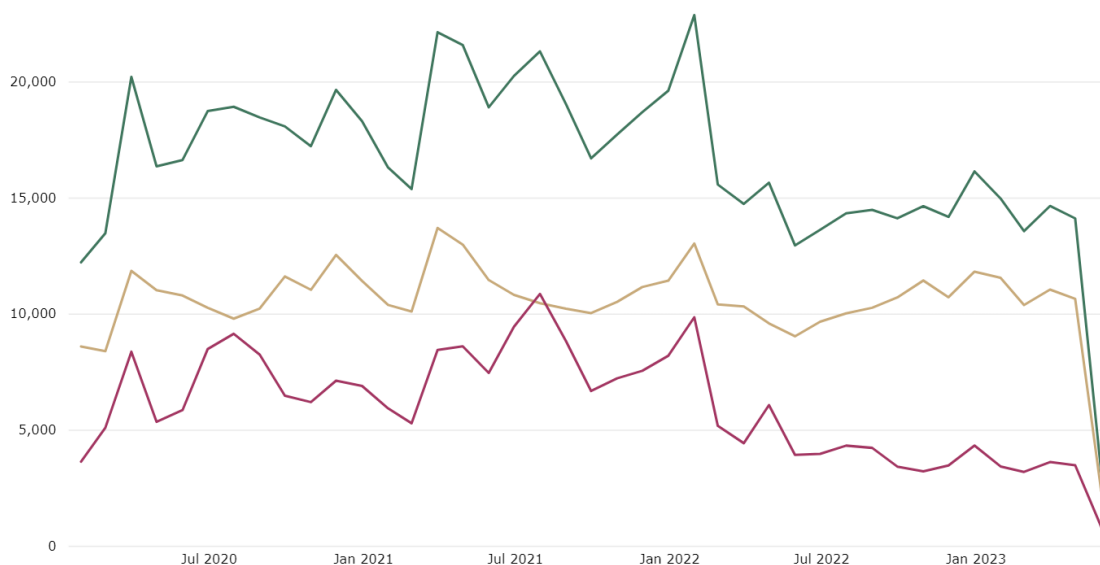
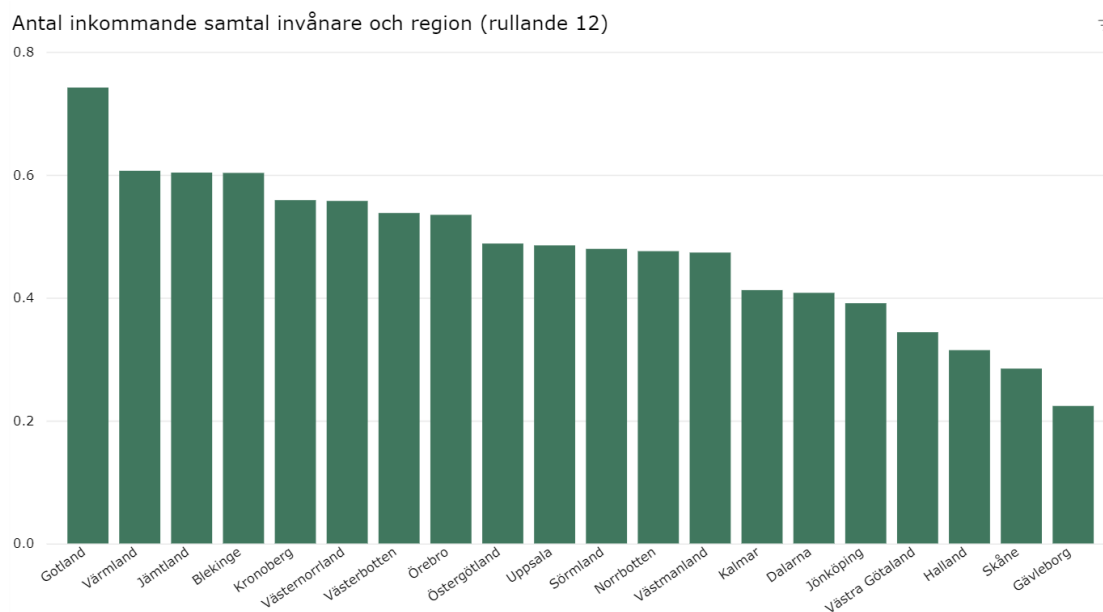


Diagram 4 visar att under perioden 2022-2023 ligger Region Värmland näst högst i landet på antal inkommande samtal per invånare. Antalet inkommande samtal per invånare ligger på 0.6.

Diagram 4: Antal inkommande samtal invånare och region under perioden 2022-2023.



Tabell 1 visar antal besvarade samtal och antal ej besvarade samtal för perioden 2020-2023 för Sveriges regioner samt det nationella snittet. Under perioden har Region Värmland haft ett högre antal besvarade samtal jämfört med det nationella snittet och samtidigt ett högre antal ej besvarade samtal. Andelen besvarade samtal för Region Värmland ligger på 63,81 % vilket är lägre än det nationella snittet på 71,94 %.

Tabell 1: Statistik över besvarade samtal, ej besvarade samtal och inkomna samtal för perioden 2023-2023.

Region	Antal besvarade samtal	Antal ej besvarade samtal	Antal inkommande samtal	Andel besvarade samtal
Västra Götaland	1,717,552	792,936	2,510,488	68.42 %
Skåne	1,052,116	565,626	1,617,742	65.04 %
Östergötland	606,533	266,346	872,879	69.49 %
Uppsala	503,982	237,383	741,365	67.98 %
Värmland	433,285	245,791	679,076	63.81 %
Västerbotten	430,392	111,126	541,518	79.48 %
Örebro län	413,296	190,256	603,552	68.48 %
Västernorrland	406,292	109,610	515,902	78.75 %
Jönköpings län	375,629	168,250	543,879	69.06 %
Sörmland	375,383	188,017	563,400	66.63 %
Västmanland	372,322	149,300	521,622	71.38 %
Norrbottnen	334,109	91,412	425,521	78.52 %
Kronoberg	327,031	80,355	407,386	80.28 %
Dalarna	303,360	159,903	463,263	65.48 %
Halland	285,570	166,740	452,310	63.14 %
Blekinge	272,245	58,310	330,555	82.36 %
Kalmar län	268,101	143,538	411,639	65.13 %
Gävleborg	251,848	128,403	380,251	66.23 %
Jämtland	232,432	59,630	292,062	79.58 %
Nationell	213,856	83,414	297,270	71.94 %
Gotland	132,196	23,631	155,827	84.84 %
Utland	100,672	38,219	138,891	72.48 %
Förmedlingstjänster	16,452	1,988	18,440	89.22 %

Hittills i år är Region Värmland den region som har haft högst antal inloggnings per invånare på 1177s e-tjänster, med ett snitt på 5.66 inloggnings per invånare. När förstudien genomfördes år 2017 låg antal inloggnings per invånare på 4.89, vilket även då var högst antal inloggnings för samtliga regioner.

Diagram 5: Antal inloggnings på e-tjänster för samtliga regioner under år 2023.

Antal inloggnings

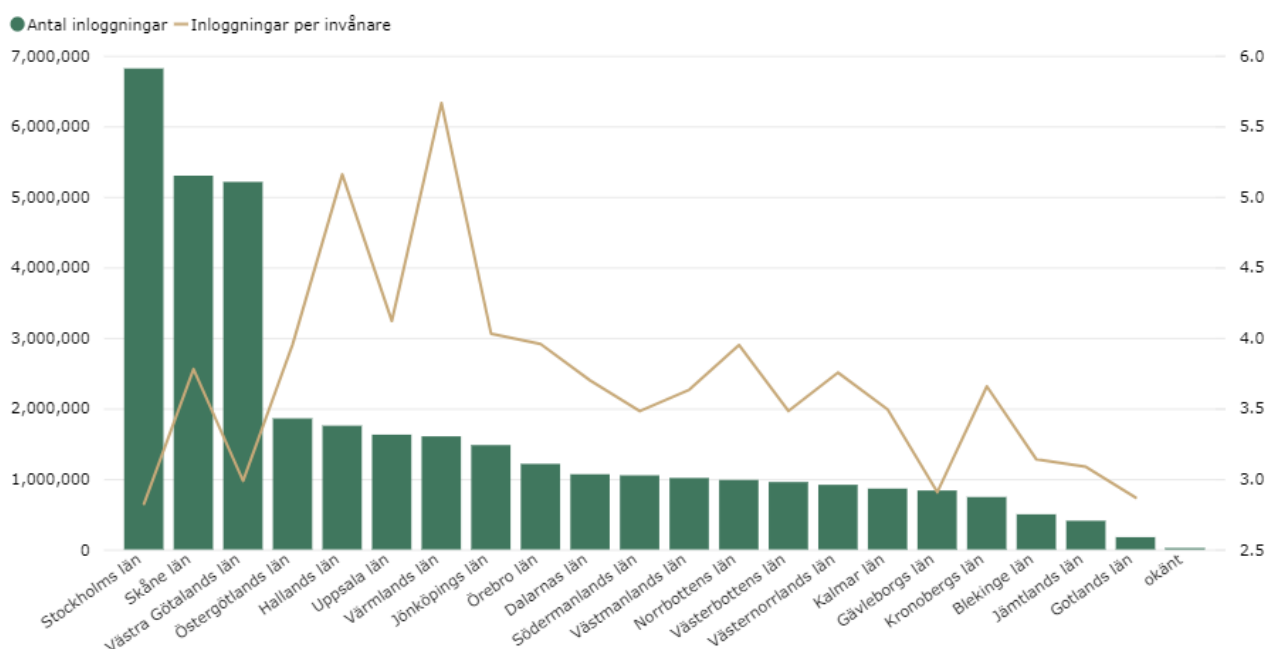
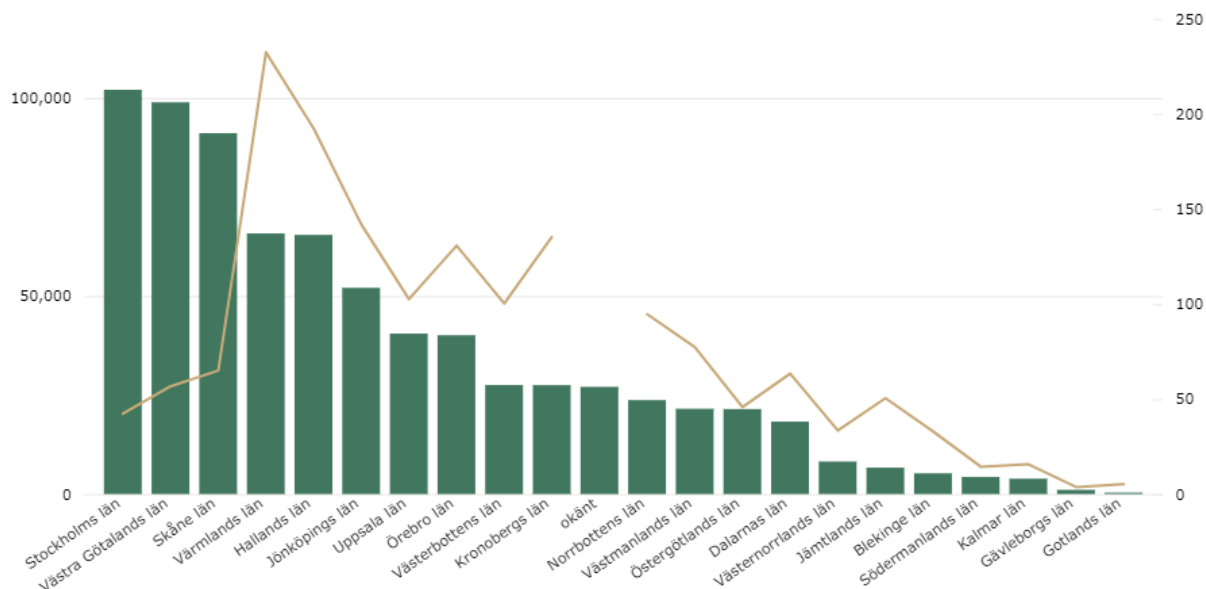


Diagram 6 visar att Region Värmland har hittills under år 2023 högst andel bokningar via 1177 tidbokning per 1000 invånare i riket.

Diagram 6: Antal bokningar per län och 1000 invånare under perioden 2023.

Antal bokningar per län och 1000 invånare

● Antal bokningar ● Antal bokningar per 1000 invånare



Bilaga 2

Sammanställning av granskad dokumentation och intervjupersoner

Sammanställning av granskad dokumentation

- Regionplan och budget 2023 samt ekonomisk flerårsplan 2024-2025
- Hälso- och sjukvårdsnämndens nämndplan för år 2019, 2020, 2021, 2022, 2023
- Hälso- och sjukvårdsnämndens årsredovisning för år 2019, 2020, 2021, 2022
- Landstingsstyrelsens årsredovisning för år 2017
- Bilaga 1:2 IT Vårdval 2023 till krav- och kvalitetsbok
- Månadsuppföljningar som Hälso- och sjukvårdsnämnden tagit del av under 2022 fram till maj 2023
- Hälso- och sjukvårdsdirektörens bildspel som presenterats för Hälso- och sjukvårdsnämnden under 2022 fram till maj 2023
- Nöjdhetsmätningar 1177 via telefon
- Analys och handlingsplan 1177 sjukvårdsrådgivningen Värmland
- Uppdragsbeskrivning rådgivningssjuksköterska 1177
- Slutrapport telefon och digital tillgänglighet
- Stickprov på protokoll från arbetsplatsträffar
- Beslut om att ta del av sjukvårdsrådgivning via taltelefoni i egen regi (LK/180069)
- Förstudie som genomfördes 2017 - 1177 e-hälsa - förstudie samt tillhörande missiv
- Landstingsstyrelsens svar på förstudien (LK/173405)

Intervjuer har genomförts med följande:

- Projektchef prehospital vård
- Medicinskt ledningsansvarig
- Verksamhetschef ambulans/1177
- F.d. verksamhetschef ambulans/1177
- Enhetschef 1177
- F.d. enhetschef 1177
- Medicinskt ledningsansvarig 1177
- Hälso- och sjukvårdsnämndens ordförande och vice ordförande
- Regionstyrelsens ordförande och vice ordförande

2023-06-01

Karin Magnusson

Uppdragsansvarig projektledare

Marie Lindblad

Kvalitetssäkrare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Värmland enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2023-02-15. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.