region
västerbotten

MISSIV

2021-04-19

REV 42–2020

Regionstyrelsen
Hälso- och sjukvårdsnämnden

Sammanställning av granskningar av 1177 Vårdguidens tjänster

På uppdrag av revisorerna i Region Norrbotten, Region Västerbotten, Region Gävleborg, Region Västmanland, Region Gotland och Region Östergötland har PwC genomfört en samordnad granskning om användningen av 1177 Vårdguidens tjänster i de sex regionerna. Revisorerna har tagit del av resultaten från granskningen.

Den 19 april 2021 beslöt revisorerna enhälligt att överlämna rapport nr 17/2020 till regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden för kännedom.

För regionens revisorer undertecknad med digital signering.

Edward Riedl
Ordförande

Bert Öhlund
Vice ordförande

Comfact Signature Referensnummer: 1076303

SIGNATURSIDA

Detta dokument har elektroniskt undertecknats av följande undertecknare:

NAMN:	BERT ÖHLUND
TITEL, ORGANISATION:	Vice ordförande, Revisorerna i Region Västerbotten
IDENTIFIKATIONSTYP:	Svensk e-legitimation
IDENTIFIKATIONS-ID:	_0656a5ecc2d562bbab95458a2abfae3479
DATUM & TID:	2021-04-19 13:42:04 +02:00

NAMN:	EDWARD RIEDL
TITEL, ORGANISATION:	Ordförande, Revisorerna i Region Västerbotten
IDENTIFIKATIONSTYP:	Svensk e-legitimation
IDENTIFIKATIONS-ID:	_07c2bc48719f95036c918b6de19f90a7a9
DATUM & TID:	2021-04-19 13:48:45 +02:00

Certifierad av Comfact Signature
Accepterad av alla undertecknare
2021-04-19 13:48:50 +02:00
Ref: 1076303
www.comfact.se

Validera dokumentet | Användarvillkor

Fördjupad granskning nr 17/2020

Vårdgivarnas styrning och kontroll av 1177 Vårdguidens tjänster

April 2021
Bo Rehnberg, Matti Leskelä
och Erik Jansen, PwC
Diarienummer: REV 42-2020

region
västerbotten

Vårdgivarnas styrning och kontroll av 1177 Vårdguidens tjänster

- Lärdomar om likheter och skillnader från granskningar i sex regioner

Mars 2021

pwc

Sammanfattning

I den här rapporten har resultaten från en samordnad granskning gällande användningen av 1177 Vårdguidens tjänster i sex regioner sammanställts för att beskriva likheter och skillnader kring regionernas styrning och kontroll inom området.

De bedömningar vi gjort inom de sex granskade regionerna påvisar 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.

För att utveckla granskningsområdet har vi i huvudsak lämnat rekommendationer inriktade på följande områden i de granskade regionerna:

- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av implementering av 1177 Vårdguidens tjänster i vårdverksamheterna. En framtida aktiv styrning har vi i flera fall även bedömt behöver kompletteras med viss förändringsledning inom berörda verksamheter. I vissa fall har vi även bedömt att åtgärderna för implementering behöver kompletteras med en ökad grad av styrning för nivå för utbud av e-tjänster inom vårdverksamheterna.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 Vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv. I vissa fall har detta även inneburit att vi rekommenderat att det bör fastställas kvalitetsmål för verksamheten 1177 Vårdguiden på telefon.
- Att åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 Vårdguidens tjänster. I vissa fall har vi även rekommenderat att data utifrån de nationella målsättningarna inom e-hälsoområdet används som en del i uppföljningen och utvärderingen.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Bakgrund	5
Målstyrning	9
Styrning och ledning för implementering	14
Medborgarperspektivet	19
Uppföljning och utvärdering	24
Sammanfattning av framgångsfaktorer för framtiden	28
Avslut och kontaktuppgifter	30

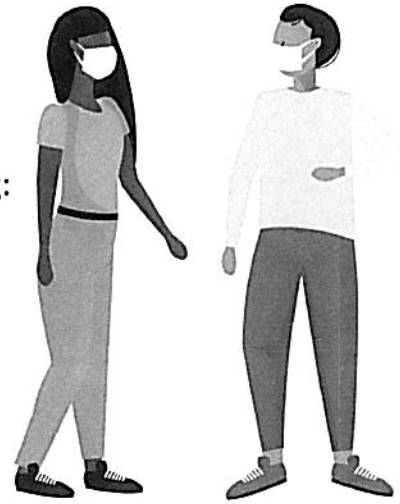
Bakgrund

Vision e-hälsa 2025 tydliggör Regeringens mål om att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter. Med hjälp av e-hälsa ska individen vara i centrum, verksamheter få hjälp att utvecklas och vården och omsorgen ska vara jämlik, effektiv, tillgänglig och säker. År 2016 tog Regeringen och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) fram en handlingsplan för Vision e-hälsa. Inera koordinerar och stödjer detta arbete och har sedan start samfinansierats av landets regioner. År 2016 och 2017 genomförde PwC en samordnad granskning avseende styrning och användning av de nationella invånartjänsterna 1177 i åtta regioner i Sverige. Syftet med granskningen var att undersöka huruvida respektive region/dåvarande landsting säkerställde att de medel som investeras i invånartjänster gav önskade effekter i den egna regionen.

Föregående granskning påvisade att det fanns tydliga skillnader mellan regionerna avseende hur de styr, stödjer och följer upp användningen av 1177 Vårdguidens tjänster.

Inom ramen för 2020 års granskning har följande region deltagit, vilka även deltog vid föregående granskning: Region Norrbotten, Region Gävleborg, Region Västmanland, Region Gotland och Region Östergötland.

Vid granskning år 2020 deltog även Region Västerbotten, som ej deltog i den föregående granskningen.



Beskrivning av 1177 Vårdguidens tjänster

1177 Vårdguidens tjänster ingår i av regionerna delägda Ineras tjänsteutbud. Tjänsterna under 1177 är följande tre enligt uppgift på Ineras webbsida:

1177 Vårdguiden på telefon:
Varje region driver sin egen verksamhet för sjukvårdsrådgivning, antingen i egen regi eller genom upphandlad underleverantör. Inera utvecklar och förvaltar det rådgivningsstöd med integrerat kontaktcenter som används i regionernas verksamhet.

1177 Vårdguiden på webben:
1177 Vårdguiden på webben erbjuder kvalitetssäkrad information om hälsa, sjukdomar och vård. På 1177.se finns det närmare tretusen medicinska artiklar och information om vårdens regler, patientens rättigheter och hur man kan hitta vård. Syftet med innehållet på 1177.se är att öka individens kunskap och handlingskraft i dialog med vården.

1177 Vårdguidens e-tjänster:
1177 Vårdguidens e-tjänster möjliggör digital kommunikation mellan vårdgivare och invånare på ett säkert sätt. Invånaren kan göra sina vårdärenden och kontakta vården elektroniskt på tider som passar hen själv, till exempel boka tid, förnya recept och läsa sin journal.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningarna har varit att bedöma om ansvarig styrelse/nämnd säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig intern kontroll. Bedömning har skett utifrån revisionsfrågor inriktade mot:

- Utveckling av 1177 Vårdguidens tjänster utifrån nationella och egna målsättningar
- Styrning och uppföljning avseende 1177 Vårdguidens tjänster
- Styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon
- Styrning av utbud av 1177 Vårdguidens e-tjänster inom regionens olika geografiska delar
- Styrning och kontroll över om 1177 Vårdguidens tjänster är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv

1 Målstyrning

Lärdom 1: Det finns variationer i hur regionerna målstyr 1177 Vårdguidens tjänster

Våra granskningar har pekat på såväl likheter som skillnader i målstyrningen för 1177 Vårdguidens tjänster inom regionerna. Vår slutsatser och lärdomar framgår på de följande sidorna i detta avsnitt.

Lärdom 1: Det finns variationer i hur regionerna målstyr 1177 Vårdguidens tjänster

Ansvarig styrelse/nämnd kan ofta inte verifiera att den för år 2020 utövat någon tydlig styrning och kontroll gällande hur dess verksamhet kan bidra till att nå fullmäktiges intentioner och mål avseende 1177 Vårdguidens tjänster.

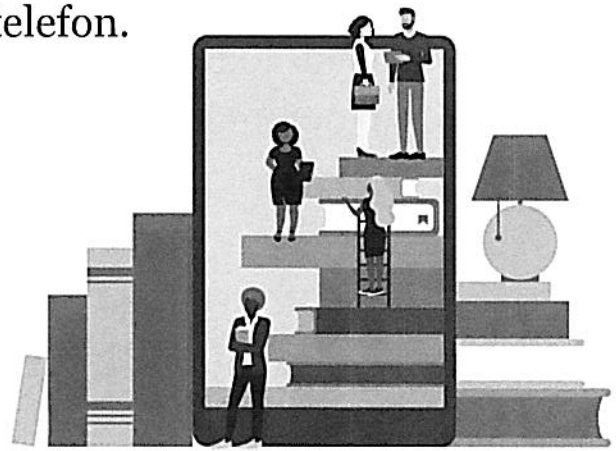
I sammanhanget bör dock nämnas att det inte alltid funnits tydliga mål eller en tydlig intention från fullmäktige för styrelse/nämnd att utöva vidare styrning utifrån.

I de fall som ansvarig styrelse/nämnd utarbetat mål för 1177 Vårdguidens tjänster så har dessa mål sällan inriktas mot att säkerställa styrning inom samtliga tre områden inom 1177 Vårdguidens tjänster (telefoni, e-tjänster, webben).

I huvudsak har de mål vi kunnat spåra varit inriktade mot styrning för 1177 Vårdguiden på telefon. I betydligt lägre grad har det funnits tydlig målstyrning för utbud av e-tjänster i vårdverksamheterna inom regionerna.

Lärdom 1: Det finns variationer i hur regionerna målstyr 1177 Vårdguidens tjänster

Ett flertal regioner hänvisar till att Ineras verksamhetsplan anses vara styrande och utgöra grund för arbetet med 1177 Vårdguidens tjänster inom regionen, exempelvis vad gäller verksamheternas ambitioner vad gäller svarstid för 1177 Vårdguidens på telefon.



I detta sammanhang är det viktigt att framhålla att Inera som delägt bolag inte kan utöva styrning mot en region, om inte regionen via avtal/motsvarande eller beslut själv tydliggör att Ineras verksamhetsplan blir styrande för regionens arbete. Vi har ännu inte sett något underlag/beslut som tydliggör att de regioner som hänvisar till Ineras verksamhetsplan som styrande för deras egen verksamhet beslutat att Ineras verksamhetsplan och mål de facto skall utgöra grund för styrning inom regionen.

Slutsatser av lärdom 1

Det finns en stor variation gällande hur de granskade regionerna tillskapat mål för styrning av 1177 Vårdguidens tjänster.

I de fall som vi kunnat finna mål för styrning av området inom regionerna har tjänsterna ofta i praktiken ändå inte fullt ut implementerats i vårdverksamheterna.

Slutsatserna om trender avseende regionernas målstyrning inom området leder oss in på avsnitt 2 med lärdomar gällande implementering och förändringsledning i vårdverksamheterna.

2

Styrning och ledning för implementering

Lärdom 2: Det finns en variation kring hur styrning för förändringsledning och implementering av 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs i granskade regioner

Våra granskningar har kunnat peka på såväl likheter som skillnader i hur det inom de granskade regionerna bedrivs styrning och ledning för att säkerställa ett enhetligt utbud av 1177 Vårdguidens e-tjänster i vårdverksamheterna.

Lärdom 2: Det finns en variation kring hur styrning för förändringsledning och implementering av 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs i granskade regioner

Inom några regioner har vi kunnat spåra en tydlig styrning gällande vilket utbud av e-tjänster som vårdverksamheterna skall erbjuda invånarna. Samtidigt har vi granskat regioner som inte närmre styrt vilket utbud av e-tjänster som skall erbjudas.

Vid ett flertal av våra granskningar framgår att det finns skillnader i vilket utbud av e-tjänster som vårdverksamheterna i praktiken erbjuder.

I primärvården, som ofta omfattas av samma plan/beställning/styrning för verksamheten, finns en stor variation över vilket utbud av e-tjänster som skall erbjudas de listade patienterna, samt vilka tjänster som i praktiken erbjuds.

Vår granskning har inte kunnat påvisa att någon region genomfört analys och vidtagit åtgärder gällande implementering av 1177 Vårdguidens e-tjänster inom regionens olika geografiska delar.

Lärdom 2: Det finns en variation kring hur styrning för förändringsledning och implementering av 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs i granskade regioner

I många fall har våra granskningar påvisat att verksamheternas e-tjänsteutbud är kopplat till enskilda verksamhetsanknutna eldsjälars engagemang för att pådriva implementering av e-tjänsterna i vårdverksamheten.

Effekterna av de variationer vi ser gällande styrning och utbud av 1177 Vårdguidens e-tjänster är ett inte helt jämlikt vårdutbud för invånarna inom regionen. Detta blir inte minst tydligt när vi noterat variationer i regioners primärvårdsutbud av e-tjänster.

Vid ett flertal granskningar framhålls att det upplevs saknas stöd för att kunna säkra implementering av 1177 Vårdguidens e-tjänster i vårdverksamheterna.

Den styrning som i vissa regioner finns för vilket utbud som skall erbjudas invånarna uppges även behöva kompletteras med en tydlig process för ledning/förändringsledning. Intervjuade framhåller att det inom flera vårdverksamheterna saknas kunskap och resurser för att implementera e-tjänsterna i den egna verksamheten på ett tillfredsställande sätt.

Slutsats av lärdom 2

Våra granskningar har visat att det inom granskade regioner ofta saknas en tydlig styrning som säkerställer enhetligt utbud av 1177 Vårdguidens e-tjänster inom regionernas vårdverksamheter.

I de fall som styrning finns saknas ofta ledning/förändringsledning som ett stöd för implementering av e-tjänsterna i verksamheten.

Därav har vi i ett flertal fall rekommenderat granskade regioner att genomföra analys över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av implementering av 1177 Vårdguidens tjänster i vårdverksamheterna.

Vi har i flera fall även rekommenderat granskade regioner att utöva en framtida aktiv styrning samt förändringsledning i verksamheterna.

3 Medborgarperspektivet

Lärdom 3: Regionerna behöver stärka sina processer för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 Vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv.

Våra granskningar har påvisat att det finns en variation kring hur de granskade regionerna använder den data som finns avseende kundnöjdhet gällande 1177 Vårdguidens tjänster.

Lärdom 3: Regionerna behöver stärka sina processer för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 Vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv.

Vår granskningar har visat att de återkommande viktiga instrument som regionerna hänvisar till för att följa upp hur medborgarna upplever tjänsteutbudet är följande:

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

Den uppföljning som genomförs hanteras i varierande grad på ett systematiskt sätt som grund för utvärdering, analys och åtgärder inom granskade regioner.

Lärdom 3: Regionerna behöver stärka sina processer för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 Vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv.

Våra granskningar visar att vissa regioner härutöver inom ramen för brukarsamråd inhämtat vissa generella synpunkter avseende brukarnas nöjdhet med 1177 Vårdguidens tjänster. Vi har dock ej kunnat styrka att dessa samråd och de synpunkter som framförts gällande 1177 Vårdguidens tjänster rapporterats till, eller föranlett någon särskild utvärdering eller analys av, ansvarig politisk nivå.

Vissa regioner har antagit målsättningar för invånarnas förtroende för regionens tjänster generellt, men har därtill inte aktivt arbetat för att säkerställa att 1177 Vårdguidens tjänster är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv.

Vi ser det som väsentligt att ansvariga styrelser/nämnder framöver systematiskt tar del av, eller själv upprättar, uppföljning av 1177 Vårdguidens tjänster inom den egna regionen för att vid behov kunna vidta adekvata åtgärder.

Slutsats av lärdom 3

Utifrån de lärdomar vi dragit efter granskning av medborgarperspektivet har vi lämnat följande rekommendationer till ett antal regioner:

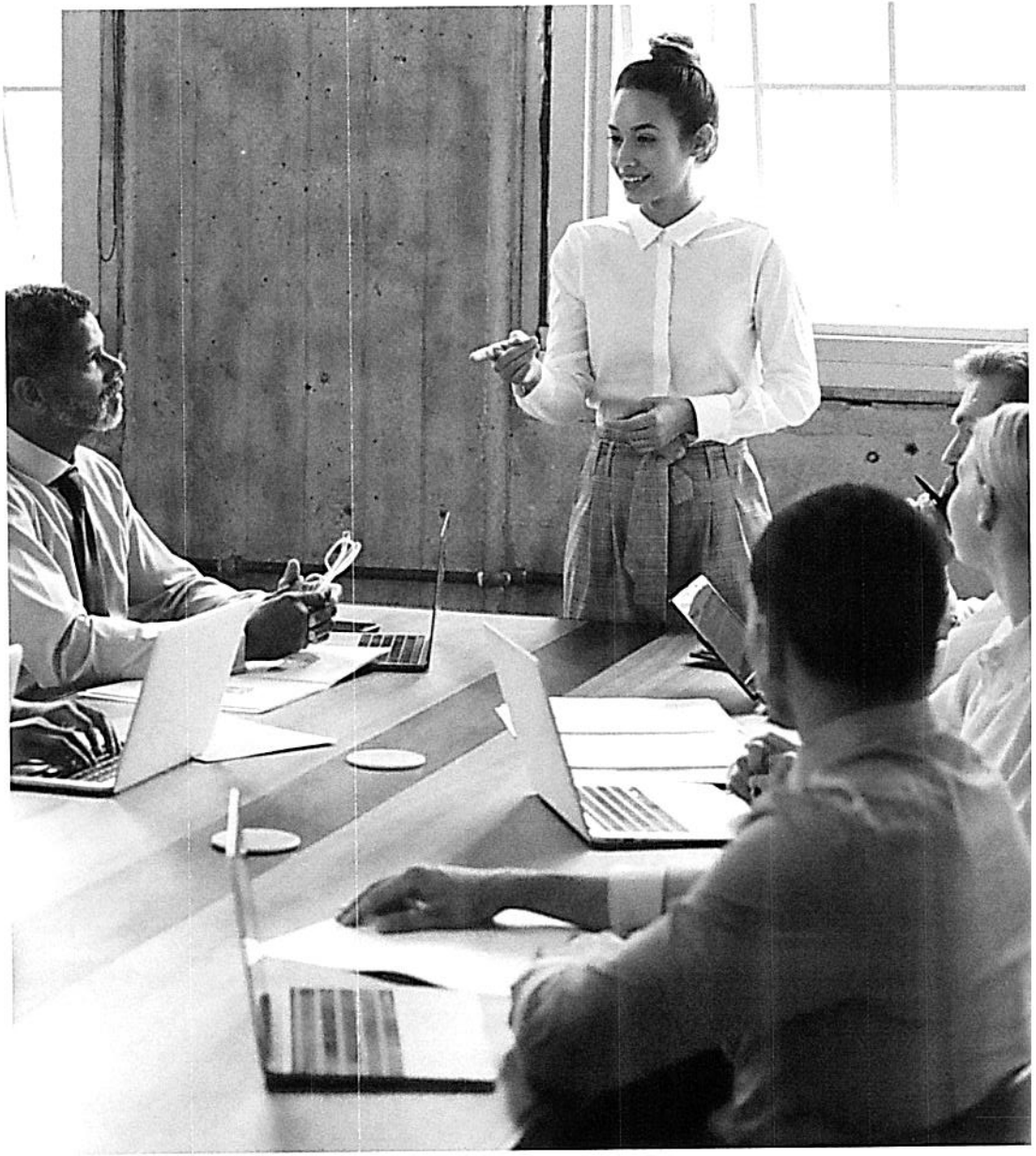
Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 Vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv. I vissa fall har detta även inneburit att vi rekommenderat att det bör fastställas kvalitetsmål för uppföljning gällande 1177 Vårdguiden på telefon.

4

Uppföljning och utvärdering

Lärdom 4: Det finns i många fall utvecklingspotential i ansvarig styrelse/nämnds arbete med att följa upp och utvärdera 1177 Vårdguidens tjänster inom den egna regionen

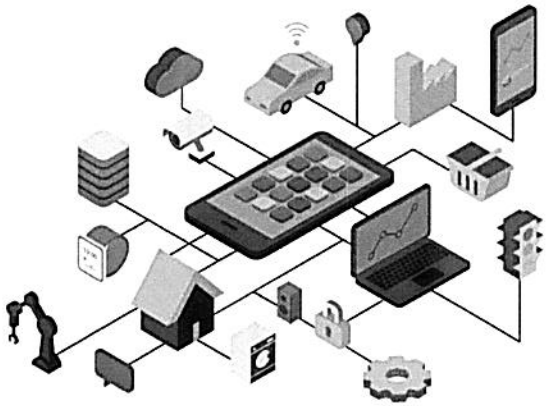
Vår granskningar har, vilket vi påtalat tidigare i denna rapport, visat att det finns en stor variation avseende hur ansvarig styrelse/nämnd styr 1177 Vårdguidens tjänster inom den egna regionen.



Lärdom 4: Det finns i många fall utvecklingspotential i ansvarig styrelse/nämnds arbete med att följa upp och utvärdera 1177 Vårdguidens tjänster inom den egna regionen

Avsaknaden av tydlig styrning inom ett flertal regioner innebär även att uppföljningen gällande hur 1177 Vårdguidens tjänster fungerar och utvecklas brister.

Det finns i praktiken inte en tydlig målsättning att följa upp och utvärdera inom en rad regioner.



Samtidigt noterar vi att de regioner som inarbetat en tydlig styrning för 1177 Vårdguidens tjänster i den egna verksamheten även genom målstyrningsmodellen ofta tillsett att formerna för uppföljning bedrivits på ett i allt väsentligt ändamålsenligt sätt.

Detta ser vi som positivt och en framgångsfaktor för att säkerställa en ändamålsenlig styrning och kontroll av området.

Slutsats av lärdom 4

Med anledning av våra granskningar har vi i ett flertal fall rekommenderat granskade regioner att vidta åtgärder för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 Vårdguidens tjänster.

I vissa fall har vi även rekommenderat att data utifrån de nationella målsättningarna inom e-hälsoområdet används som en del i uppföljningen och utvärderingen.

Att ansvarig styrelse/nämnd genomför uppföljning, samt utvärderar området ser vi som väsentliga utvecklingsområden för att kunna utveckla styrningen av 1177 Vårdguidens tjänster inför framtiden.

5

Sammanfattning av framgångsfaktorer för framtiden

Framgångsfaktorer för framtiden

Nuläge
Våra granskningar har genomgående visat 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.

Målstyrning
Vi ser en tydligare målstyrning av 1177 Vårdguidens tjänster som ett generellt utvecklingsområde för en rad granskade regioner.

Implementering och förändringsledning
Vi bedömer även en tydligare förändringsledning som en viktig framgångsfaktor för ökad implementering i vårdverksamheterna.

Medborgar-perspektivet
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 medborgar-perspektiv.

Uppföljning och utvärdering
Vi ser att åtgärder behöver vidtas för att generellt säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 Vårdguidens tjänster.

Framtid
De slutsatser vi drar är endast tillämpbara på de aktuella regioner som vi genomfört granskningar inom. Vår uppfattning är att dessa regioner har goda möjligheter att utveckla området genom att vidta åtgärder utifrån de iakttagelser, bedömningar och rekommendationer vi lämnat i våra respektive granskningar, samt i detta underlag.

- *Vill du veta mer?*

www.pwc.se

Projektägare, granskningarna av 1177 Vårdguidens tjänster i de sex granskade regionerna

Karin Magnusson
Director

0705 - 22 25 57
karin.magnusson@pwc.com

Projektledare för granskningen i Region Östergötland

Matti Leskelä
Senior Manager

0709 - 29 20 10
matti.leskelae@pwc.com

Projektledare för granskningen i Region Västerbotten

Bo Rehnberg
Director

0702 - 18 30 32
bo.rehnberg@pwc.com

Projektledare för granskningarna i; Region Norrbotten, Region Gävleborg, Region Västmanland samt Region Gotland

Erik Jansen
Manager

0725 - 84 90 29
erik.jansen@pwc.com

Denna rapport har upprättats inom ramen för vårt uppdrag att utföra granskning av 1177 Vårdguidens tjänster inom Region Norrbotten, Region Västerbotten, Region Gävleborg, Region Västmanland, Region Gotland samt Region Östergötland. Rapporten är endast upprättad för vår uppdragsgivares räkning, revisorerna i Region Norrbotten, Region Västerbotten, Region Gävleborg, Region Västmanland, Region Gotland samt Region Östergötland, och får inte lämnas ut eller göras tillgänglig för andra fysiska eller juridiska personer utan Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB:s/PricewaterhouseCoopers AB:s skriftliga godkännande. I avsaknad av skriftligt godkännande, tar Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB/PricewaterhouseCoopers AB inte något som helst ansvar gentemot någon annan än uppdragsgivaren som väljer att förlita sig på eller att agera utifrån innehållet i denna rapport. Inte heller tas något ansvar för att rapporten används för andra syften än för dem som förelegat vid uppdragets utförande.

© 2021 PricewaterhouseCoopers i Sverige AB. All rights reserved. In this document, "PwC" refers to Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB or PricewaterhouseCoopers AB which is a member firm of PricewaterhouseCoopers International Limited, each member firm of which is a separate legal entity.