

Regionfullmäktige

För beaktande till
Regionstyrelsen
Hälso- och sjukvårdsnämnden

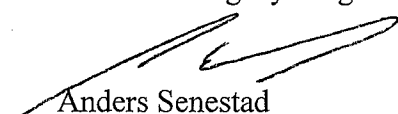
För kännedom till
Trafik- och samhällsplaneringsnämnden
Regionutvecklingsnämnden
Patientnämnden
Samverkansnämnden för sydöstra
sjukvårdsregionen
samt i övrigt enligt bifogad sändlista

GRANSKNING GÄLLANDE DIGITALISERING – UPPFYLLELSE AV MÅL OCH SATSNINGAR

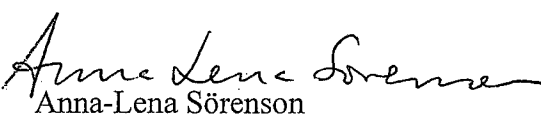
Regionens revisorer har gett PwC i uppdrag att granska regionens arbete med digitalisering och uppfyllelse av mål och satsningar. Vår bedömning är att fullmäktiges målsättningar inom digitalisering inte helt fått genomslag. Revisorerna har beslutat att ställa sig bakom PwC:s revisionsrapport och vill särskilt lyfta fram följande:

- Fullmäktiges mål har inte uppnåtts helt.
- De styrande dokumenten har inte helt fått genomslag i organisationen. Digitaliseringsstrategin är inte känd i organisationen och har inte blivit nedbruten i handlingsplaner.
- Styrningen av de tre granskade projekten kopplade till digitalisering har vissa brister. Projektstrukturen följdes inte initialt inom Vårdcentralen direkt vilket medförde förseningar och styrgrupp har saknats inom den Digitala vårdcentralen. Vi bedömer att organisationen och ansvarsfördelningen inom projekten KBT via nätet och Vårdcentralen direkt är ändamålsenlig. Brister finns inom projektet Digital vårdcentral där organisationen uppfattas otydlig och oklarheter råder i hur projektet ska drivas framgent.
- Det finns ett ändamålsenligt system för att få återkoppling från medborgarna avseende digitala tjänster.

De förtroendevalda revisorerna rekommenderar att regionstyrelsen säkerställer en ändamålsenlig styrning av kommande projekt.



Anders Senestad
Ordförande



Anna-Lena Sörenson
Vice ordförande

Bifogas: Revisionsrapport "Digitalisering – uppfyllelse av mål och satsningar". Handlingarna finns tillgängliga på www.regionostergotland.se/Demokrati-och-insyn/Politisk-styrning/Revision/

Regionfullmäktige

För beaktande till

Regionstyrelsen

Hälso- och sjukvårdsnämnden

För kännedom till

Trafik- och samhällsplaneringsnämnden

Regionutvecklingsnämnden

Patientnämnden

Samverkansnämnden för sydöstra
sjukvårdsregionen

samt i övrigt enligt bifogad sändlista

GRANSKNING GÄLLANDE DIGITALISERING – UPPFYLLELSE AV MÅL OCH SATSNINGAR

Regionens revisorer har gett PwC i uppdrag att granska regionens arbete med digitalisering och uppfyllelse av mål och satsningar. Vår bedömning är att fullmäktiges målsättningar inom digitalisering inte helt fått genomslag. Revisorerna har beslutat att ställa sig bakom PwC:s revisionsrapport och vill särskilt lyfta fram följande:

- Fullmäktiges mål har inte uppnåtts helt.
- De styrande dokumenten har inte helt fått genomslag i organisationen. Digitaliseringsstrategin är inte känd i organisationen och har inte blivit nedbruten i handlingsplaner.
- Styrningen av de tre granskade projekten kopplade till digitalisering har vissa brister. Projektstrukturen följdes inte initialt inom Vårdcentralen vilket medförde förseningar och styrgrupp har saknats inom den Digitala vårdcentralen. Vi bedömer att organisationen och ansvarsfördelningen inom projekten KBT via nätet och Vårdcentralen direkt är ändamålsenlig. Brister finns inom projektet Digital vårdcentral där organisationen uppfattas otydlig och oklarheter råder i hur projektet ska drivas framgent.
- Det finns ett ändamålsenligt system för att få återkoppling från medborgarna avseende digitala tjänster.

De förtroendevalda revisorerna rekommenderar att regionstyrelsen säkerställer en ändamålsenlig styrning av kommande projekt.


Anders Senestad
Ordförande
Anna-Lena Sörenson
Vice ordförande

Bifogas: Revisionsrapport "Digitalisering – uppfyllelse av mål och satsningar". Handlingarna finns tillgängliga på www.regionostergotland.se/Demokrati-och-insyn/Politisk-styrning/Revision/

Digitalisering - uppfyllelse av mål och satsningar

Region Östergötland

Mars 2020

Ulrik Hellmark, revisionskonsult

Sofia Bengtsson, revisionskonsult

Martin Westholm, riskkonsult



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Inledning	3
Digitalisering av vården	5
Iakttagelser och bedömningar	7
Är uppfyllelsen av målen ändamålsenlig?	7
Har styrande dokument fått genomslag?	8
Finns en ändamålsenlig styrning?	9
Finns en ändamålsenlig organisation och ansvarsfördelning för effektivering av målen?	11
Finns det ett ändamålsenligt system för att få återkoppling från medborgarna avseende digitala tjänster?	12

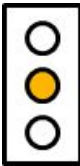
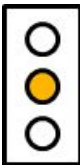
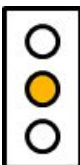
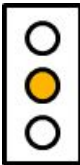
Sammanfattning

PwC har på uppdrag av Region Östergötlands revisorer genomfört en granskning av regionens arbete med digitalisering och implementeringen av satsningar.

Revisionsobjekt är regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden. Granskningen ingår i revisionsplanen för år 2019 och syftar till att besvara revisionsfrågan:

Har fullmäktiges målsättningar om digitalisering fått genomslag?

Utifrån genomförd granskning är vår revisionella bedömning att fullmäktiges målsättningar om digitalisering inte helt fått genomslag. Bedömningen grundar sig mer specifikt på utfallet av delbedömningen av följande kontrollmål.

Kontrollmål	Bedömning	
Är uppfyllelsen av målen ändamålsenlig?	Vi bedömer att uppfyllelsen av målen delvis är ändamålsenlig. Vi delar regionens bedömning av de strategiska målen och att dessa inte helt har uppfyllts. Vi anser vidare att vissa verksamheter är i behov av mer stöd för att kunna nå uppsatta mål inom regionen såsom "Digitalt först".	
Har styrande dokument fått genomslag?	Vi bedömer att styrande dokument delvis har fått genomslag. Digitaliseringsstrategin har ej brutits ned i beslutade handlingsplaner. Vidare är denna inte känd inom verksamheterna och har således inte fått genomslag. Vi bedömer att styrande mål i regionens strategiska plan fått genomslag, strategiska mål som rör digitalisering kan härledas till enskilda verksamheter.	
Finns en ändamålsenlig styrning?	Vi bedömer att det delvis finns en ändamålsenlig styrning i de tre digitala satsningarna. Vi bedömer att styrningen avseende den Digitala vårdcentralen inte är helt ändamålsenlig. Styrgrupp har saknats i projektet och satsningen initierades samtidigt som ett nytt centrum bildades vilket har varit en försvårande omständighet. Det finns inte heller några dokument som påvisar en formaliserad uppföljning och utvärdering av satsningen vilket är en brist. Vi bedömer att styrningen avseende KBT via nätet är ändamålsenlig. Vi bedömer att styrningen i Vårdcentralen direkt delvis är ändamålsenlig. Strukturen för styrgruppsmöten hade brister och tjänsten var inte redo för att sättas i drift vid lanseringen vilket resulterade i en omstart. Sedan omstarten bedömer vi att projektets styrning fungerat väl och projektgruppen säkrar kontinuerlig uppföljning relaterad till effektmålen	
Finns en ändamålsenlig organisation och ansvarsfördelning för effektivering av målen?	Vi bedömer att det delvis finns en ändamålsenlig organisation och ansvarsfördelning för effektivering av målen. Vi bedömer att organisationen och ansvarsfördelningen är tillräcklig och tydlig inom KBT via nätet och inom Vårdcentralen direkt. Vi ser positivt på att tydliga instruktioner finns och att kontakten mellan ansvariga och utförare av tjänsterna samt stödenheten uppges fungera bra. Brister noteras inom den Digitala vårdcentralen där organisationen uppfattas otydlig i ansvar för bemanningen och hur tjänsten ska drivas framgent. Viss skepsis finns kring satsningen i verksamheterna kopplat till resursanvändning av läkarprofessionen samt att kontakten med vårdcentralernas listade patienter försvagas.	
Finns det ett ändamålsenligt system för att få återkoppling från medborgarna avseende digitala tjänster?	Vi bedömer att det finns ett ändamålsenligt system för att få återkoppling från medborgarna avseende digitala tjänster. Möjligheten för medborgarna att ge återkoppling är integrerad i samtliga tjänster. För Vårdcentralen direkt och KBT via nätet har projektutvärderingar genomförts där återkoppling från medborgarna tagits tillvara vilket vi ser som positivt.	

Inledning

Bakgrund

Det svenska hälso- och sjukvårdssystemet står inför stora utmaningar med en befolkning som blir äldre och sjukare. Samhället genomgår stora förändringar som drivs av ökade krav och behov. Medborgarna står i täten för denna förändring med nya förväntningar på hur hälso- och sjukvårdstjänster ska tillhandahållas i en allt mer digitaliserad värld.

I Region Östergötlands strategiska plan för år 2019-2021 anges att Region Östergötland ska vara en organisation där alla är en del av och har förtroende för digitala verktyg, tjänster, metoder och förhållningssätt. Regionen har i den strategiska planen det strategiska målet "Digitalt först". Detta ska vägleda allt arbete med kontakt mot medborgare. Digitala tjänster ska vara förstahandsval för kontakter med Region Östergötland då det är relevant och lämpligt.

Region Östergötland har under en längre tid haft strategiska mål kopplat till digitaliseringsområdet och e-hälsa. Det framgår i tidigare strategiska planer att digitalisering är något organisationen arbetat med systematiskt i många år.

Revisorerna har 2017 granskat investeringar i de "nationella invånartjänsterna" 1177 som innefattade området e-hälsotjänster.

Regionens revisorer har utifrån gjord riskbedömning och ovanstående bakgrund funnit det relevant att granska regionens arbete med digitalisering och implementeringen av satsningar. Granskningen ingår i revisionsplanen för år 2019.

Granskningsobjekt är regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden.

Syfte och revisionsfråga

Granskningen syftar till att bedöma huruvida digitala satsningar fått genomslag utifrån fullmäktiges mål och styrande dokument inom området. Följande revisionsfråga besvaras:

- Har fullmäktiges målsättningar om digitalisering fått genomslag?

Revisionskriterier

Granskningen utgår ifrån följande revisionskriterier:

- Strategiska planer från 2016 och framåt
- Region Östergötlands digitaliseringsstrategi
- Vision e-hälsa 2025
- Handlingsplan för samverkan vid genomförande av Vision e-hälsa 2025
- Fokusområdesstrategi digitaliseringsplattform
- Övriga styrande dokument av relevans (Dokument rörande utvalda digitala satsningar, verksamhetsplaner och årsredovisningar med mera enligt avgränsning)

Kontrollmål

Den samlade bedömningen av revisionsfrågan baseras på delbedömningar av följande kontrollmål:

- Är uppfyllelsen av målen ändamålsenlig?
- Har styrande dokument fått genomslag?
- Finns en ändamålsenlig styrning?
- Finns en ändamålsenlig organisation och ansvarsfördelning för effektivering av målen?
- Finns det ett ändamålsenligt system för att få återkoppling från medborgarna avseende digitala tjänster?

Avgränsning

Granskningen har avgränsats till regionens målsättningar inom digitaliseringsområdet från 2016 och framåt med inriktning mot hälso- och sjukvård. Enheter från Primärvårdscentrum (PVC) respektive Närsjukvården i centrala Östergötland (NSC) har valts ut enligt nedan.

Primärvårdscentrum: Vårdcentralen Österbymo, Lambohov och Mjölby.

Närsjukvården i centrala Östergötland: Ungdomsmottagningen och Barn- och ungdomspsykiatriska kliniken i Linköping.

Vi har även valt ut tre av regionens satsningar inom invånartjänster med tydlig digital profil. Dessa är Digitala vårdcentralen, Vårdcentralen direkt samt KBT via nätet.

Metod

Metoden för granskningen har utgjorts av dokumentstudier samt intervjuer med företrädare för ledningsstaben, Centrum för verksamhetsutveckling (CVU), PVC, NSC samt tjänstepersoner involverade i de tre ovan nämnda digitala satsningarna.

Två förtroendevalda revisorer, Christian Nordin Olsson och Erik Söderberg, har följt granskningen. Intervjuade har getts möjlighet att faktagranska rapporten.

Digitalisering av vården

Östgötarnas användande av digitala vårdtjänster

Inera ägs av Sveriges kommuner och regioner (SKR) och har till uppgift att koordinera och utveckla gemensamma digitala lösningar för dessa. 1177 Vårdguiden är en hemsida som drivs av Inera på vilken tjänster inom hälsa och vård från alla Sveriges regioner finns samlade. Användaren kan hitta vårdmottagningar och använda e-tjänster för att kontakta vården. Utbudet på hemsidan anpassas beroende på vad som erbjuds i den specifika regionen.

Statistik från Inera¹ visar att Region Östergötlands invånare ligger på fjärde plats av länen avseende flest antal besök på 1177 Vårdguiden åren 2016-2019. Under åren 2016-2019 är Östergötland den region som har ökat antalet digitala besök mest.

För att åskådliggöra utvecklingen avseende användandet av digitala tjänster inom Region Östergötland har vi tagit del av statistik avseende användande av tjänster för digitala vårdmöten.

Tabell 1: Östgötarnas användande av tjänster för digitala vårdmöten 2017-2019

År	Totalt antal användare	Regionens digitala vårdcentral		Övriga aktörer	
		Antal	Andel av samtliga	Antal	Andel av samtliga
2017	7245	229	3,2 %	7016	96,8 %
2018	22 526	1082	4,8 %	21 444	95,2 %
2019 (jan-okt)	27 748	1177	4,2 %	26 571	95,8 %

Notering: Data erhålls från Region Östergötland i oktober 2019. Regionens digitala vårdcentral infördes 2018 men har tidigare funnits under annat namn.

Av tabellen framgår att regionens invånare har ökat sitt totala användande av digitala vårdtjänster exponentiellt 2017 till oktober 2019. Från 2017 till 2018 tredubblades det totala användandet av tjänster för digitala vårdmöten. Övriga aktörer som erbjuder digitala vårdmöten har haft en majoritet av det totala nyttjandet i regionen. Denna andel är över 95 % under de jämförda åren.

Tre satsningar inom digitalisering

För att granska regionens arbete med digitalisering har vi valt ut tre digitala satsningar; Digitala vårdcentralen, Vårdcentralen direkt samt KBT via nätet. För kontrollmål 3-5 används dessa för att exemplifiera styrning, organisation och ansvarsfördelning av det digitala arbetet.

Digitala vårdcentralen

Den Digitala vårdcentralen startade som ett pilotprojekt under våren 2017 och sattes i drift i januari 2018. Tjänsten gör det möjligt för patienter boka in ett videosamtal med läkare eller fysioterapeut och är tillgänglig för invånare i regionen oavsett vilken

¹ Inera (2019) Användarbeteende

vårdcentral patienten är listad hos. Priset är detsamma som för ett vanligt besök på en vårdcentral, det vill säga 200 kr.

Vårdcentralen direkt

Vårdcentralen Direkt är ett pilotprojekt som startade i september 2018. Tjänsten innebär att patienter gratis kan chatta med sin vårdcentral om den är en del av projektet och få svar från en sjuksköterska inom två timmar. Om nödvändigt kan ärendet tas vidare genom att vårdgivaren bokar in ett fysiskt besök med patienten. Fem vårdcentraler omfattas; Valdemarsvik, Cityhälsan Centrum, Lambohov, Johannelund och Mjölby.

KBT via nätet

KBT via nätet startade som ett pilotprojekt 2011 och bredd infördes 2016. Tjänsten innebär att patienten kan få en KBT-behandling på distans via internet och tillhandahålls idag hos i princip samtliga vårdcentraler i regionen.

Iakttagelser och bedömningar

Är uppfyllelsen av målen ändamålsenlig?

Iakttagelser

Av Region Östergötlands samlande årsredovisningar framgår att mål relaterade till digitalisering på en övergripande nivå bedömts som delvis uppfyllda. Framgångsfaktorerna gällande digitalisering har i de flesta fall bedömts ha en inte helt tillfredsställande måluppfyllelse. Utmaningar som anges är bland annat arbetet med webbtidbokning, där det krävs än mer stöd till vårdverksamheten för att nå uppsatta mål. De strategiska målen "En verksamhet som nyttjar digitaliseringens potential" från 2018 samt "Digitalt först" från 2019 bedöms båda ha en inte helt tillfredsställande måluppfyllelse i årsredovisning respektive delårsrapport.

För regionstyrelsen har mål inom digitalisering på övergripande nivå bedömts som uppfyllda. Framgångsfaktorerna gällande digitalisering har i de flesta fall bedömts ha en tillfredsställande måluppfyllelse. Vi noterar att vissa mål är återkommande flera år. Målet om att andelen digitala vårdbesök ska öka bedöms som uppfyllt under 2017 och 2018. Ingångsvärdet 2017 var 1,8 procent och resultatet 2018 var 2,7 procent. Som utmaningar anges att takten på den digitala utvecklingen behöver intensifieras för att aktuella mål ska uppnås och få effekter. Det krävs också mer breddinförande av digitala tjänster.

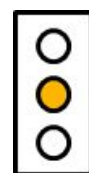
Hälso- och sjukvårdsnämndens mål inom digitalisering har på en övergripande nivå bedömts som delvis uppfyllda. Framgångsfaktorerna gällande digitalisering har i de flesta fall bedömts ha en delvis tillfredsställande måluppfyllelse. Utmaningar som anges innefattar bland annat Östgötarnas användande av 1177 Vårdguidens e-tjänster, där det finns förbättringspotential i användandet.

Inom Närsjukvården i centrala Östergötland har mål relaterade till digitalisering sammantaget bedömts som delvis uppfyllda. Sedan 2018 har majoriteten av de uppsatta nyckelindikatorerna inom området bedömts som uppfyllda. Flera av nyckelindikatorerna innefattar "skapa nulägesbild" samt "ska öka" och saknar ett måltal. För ett återkommande mål, erbjuden webbtidbokning minskade utfallet mellan 2016 och 2017. I årsredovisning 2018 bedöms det strategiska målet "En verksamhet som nyttjar digitaliseringens potential" ha tillfredsställande måluppfyllelse. I samma rapport anges att mer information behövs om de digitala verktygen som finns för att kunna ta fram egna strategier för digitaliseringsarbetet. Vid delårsrapport 08 2019 bedöms "Digitalt först" ha en inte helt tillfredsställande måluppfyllelse.

För Primärvårdscentrum har mål inom digitalisering sammantaget under åren bedömts som delvis uppfyllda. Målet om att öka antalet behandlingar med KBT via nätet bedöms vara uppfyllt. Målet att andelen webbokade tider ska uppgå till 5 procent av alla bokningar bedöms ej vara uppfyllt. "Digitalt först" bedöms ha en inte helt tillfredsställande måluppfyllelse vid delårsrapport 08 2019.

Bedömning

Vi bedömer att uppfyllelsen av målen **delvis** är ändamålsenlig. Vi delar regionens bedömning av de strategiska målen och att dessa inte helt har uppfyllts. Vi anser vidare att vissa verksamheter är i behov av mer stöd för att kunna nå uppsatta mål inom regionen såsom "Digitalt först".



Har styrande dokument fått genomslag?

lakttagelser

Regionens styrande dokument inom digitalisering utgår från den nationella digitaliseringsstrategin från 2017 samt **Vision e-hälsa 2025** framtagna av Sveriges kommuner och regioner (SKR) tillsammans med regeringen 2016. Visionen innefattar ett Sverige som är bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa. För realiserande av visionen har **Handlingsplan för samverkan vid genomförande av vision e-hälsa 2025** tagits fram av SKR år 2017. Handlingsplanen identifierar insatsområden som är förutsättningar för att nå visionen, för dessa finns fastställda målsättningar och planerade initiativ.

Region Östergötlands **Fokusområdesstrategi digitaliseringsplattform** från 2019 har sin utgångspunkt i Vision e-hälsa 2025. I strategin beskrivs regionens teknologiska inriktning för att omhänderta fattade beslut om digital utveckling i samhället, omvärldsbevakning och lokala utvecklingsbehov.

Region Östergötlands digitaliseringsstrategi beslutades av regionstyrelsen i augusti 2018. Dess syfte är att fastslå och tydliggöra övergripande inriktning och ambition för arbetet med digitalisering. Strategin är överordnad övriga styrdokument inom IT och digitalisering samt är styrande för dem som direkt eller indirekt fattar beslut i digitaliseringsfrågor. Strategin är indelad i fem fokusområden vilka är nedbrutna i framgångsfaktorer och exempel på aktiviteter. Vidare framgår av strategin att regionen årligen ska följa upp digitaliseringsarbetet och ta fram handlingsplaner som konkretiserar målen. I intervjuer framkommer att det finns framtagna förslag till handlingsplaner, men att inga av dessa är beslutade. Av intervjuer följer också att digitaliseringsstrategin inte är väl känd hos de som arbetar i verksamheterna eller hos representanter för de utvalda digitala satsningarna.

Förvaltningsplan för e-hälsa 2020 för Region Östergötland har till syfte att tydliggöra förvaltningsarbetets utförande och styrning framgent. Vidare framgår vilka förvaltningsprodukter som regionen tillhandahåller inom e-hälsa. Detta innefattar bland annat KBT via nätet samt Digitala vårdcentralen.

Vid genomgång av strategiska planer, verksamhetsberättelser och årsredovisningar från 2016 och framåt framkommer att strategiska mål följs upp inom respektive produktionsenhet. Klinikernas verksamhetsplaner för 2018 visar att regionens målsättningar inom digitalisering har fått genomslag. Strategiska mål har brutits ned i nyckelindikatorer som berör behandlingar med KBT via nätet, webbokning samt digitala vårdmöten. Flera intervjuade i verksamheterna framför en önskan om större frihet i att bestämma vilka digitala verktyg som de ska tillhandahålla. Exempelvis anges att webbtidbokning passar mindre bra för barn- och ungdomspsykiatriska kliniken patientgrupp och därför inte används. Vissa begärda dokument har ej erhållits.

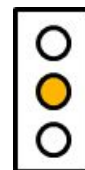
För Primärvårdscentrum finns **Regelbok för vårdval primärvård i Östergötland** (regelboken) vilken är styrande för den verksamhet som bedrivs. Regelboken finns för 2017-2019. Över tid framgår en ökning av efterfrågan på digitala tjänster och verktyg. Av regelboken 2019 framgår bland annat att patienten ska erbjudas basutbudet i 1177 Vårdguidens e-tjänster samt KBT via nätet. Möjligheten att erbjuda besök via videolänk ska utvecklas och leverantören ska eftersträva att minst 20 procent av alla besök bokas via webbtidbok.

I intervjuer med företrädare för utvalda kliniker inom Primärvårdscentrum framgår att regelboken är det mest styrande dokumentet för den verksamhet som bedrivs, men att

kraven i vissa fall är svåruppnåeliga. Målet om 20 procents webbtidbokningar uppges särskilt svårt att nå.

Bedömning

Vi bedömer att styrande dokument **delvis** har fått genomslag. Digitaliseringsstrategin har ej brutits ned i beslutade handlingsplaner. Vidare är denna inte känd inom verksamheterna och har således inte fått genomslag. Vi bedömer att styrande mål i regionens strategiska plan fått genomslag. Strategiska mål som rör digitalisering kan härledas till enskilda verksamheter.



Finns en ändamålsenlig styrning?

lakttagelser

Digitala vårdcentralen

I mars 2017 beslutade regionstyrelsen om en förstärkt e-hälsosatsning som innefattade pilotprojektet Digitala vårdcentralen. Enligt projektdirektivet från april 2017 är målet att erbjuda möjligheten att boka digitala besök via video till primärvården via en sammanhållen virtuell enhet. Besöken ska kunna genomföras vardagar mellan klockan 08.00-22.00 och bemannas av läkare. I projektdirektivet finns effektmål samt förväntade projektresultat beskrivna. Effektmålen innefattar bland andra ökad tillgänglighet, ökad nöjdhet hos länets invånare samt minskad belastning och färre inkommande telefonsamtal på vårdcentralerna.

I intervjuer med företrädare för projektet samt med ansvariga för e-hälsa framhålls att syftet med Digitala vårdcentralen både är att effektivisera vården och att möta invånarnas ökade efterfrågan på digital vård.

Projektet startades under sommaren 2017 och tjänsten öppnade för bokning i januari 2018. I intervjuer framhålls att uppstarten skedde i samband med bildandet av Primärvårdscentrum, vilket uppges varit försvårande för projektet avseende styrning och utfall. Initialt gavs medel att driva projektet till och med 2018 års utgång, vilket sedan förlängdes till 2019. Från januari 2020 drivs Digitala vårdcentralen i ordinarie verksamhet. Beslut om breddinförande finns inte och det uppfattas från verksamhetshåll som oklart hur tjänsten ska levereras och finansieras framgent. I intervjuer med företrädare för projektet förmedlas en bild av bristfällig styrning. Det har inte funnits någon formell styrgrupp trots att det efterfrågats. Även projektledningen uppges ha varit bristfällig då det inte avsatts tillräckligt mycket tid för projektet. Av intervjuer följer vidare att det varit otydligt hur effektmålen skulle uppnås.

Antal besök och bokningsgrad följs upp månadsvis. Den sammanställning vi tagit del av visar att antal bokade tider har ökat något från januari 2018 till november 2019 och ligger på drygt 100 bokningar per månad. Bokningsgraden är i snitt 58 procent under perioden. Av intervjuer framgår att journalgranskningar genomförts för att garantera medicinsk säkerhet och följa riktlinjerna för antibiotikaförskrivning. Vi har efterfrågat dokument rörande uppföljning samt eventuella projektutvärderingar men inte fått tillgång till det.

KBT via nätet

KBT via nätet startade som ett pilotprojekt med namnet "Internetbehandling i Östergötland" 2011. Av intervjuer följer att syftet i huvudsak var att hitta nya sätt att arbeta med psykoterapi. I ett senare skede blev tjänsten även ett sätt att nå ökad tillgänglighet till invånartjänster. Projektet anslöts till Ineras plattform Stöd och Behandling 2015 som ger möjlighet till olika internetbaserade behandlingar, däribland KBT via nätet. Breddinförandet skedde i början på 2016 med ett första upphandlat behandlingsprogram med namnet Ångesthjälpen. Idag finns sex behandlingsprogram

upphandlade och tjänsten erbjuds på nästan samtliga Östergötlands vårdcentraler samt inom Närsjukvården hos ungdomshälsor samt inom barn- och ungdomspsykiatri. Om en vårdcentral inte haft någon behandlare, exempelvis på grund av sjukdom, har det funnits en risk att patienten inte kunnat få behandlingen utan att lista sig på en annan vårdcentral. Enligt uppgift förs dialog om hur tillgängligheten ska kunna garanteras till tjänsten framgent, till exempel genom att dela resurser över flera enheter.

Intervjuade i verksamheterna anger att införandet av KBT via nätet har fungerat bra och strukturerat. Implementeringen har hos vissa enheter uppfattats som långsam. Detta har medfört att tjänsten har tillhandahållits på annat vis av en klinik innan regionens införande av KBT via nätet.

I delårsrapporten per augusti 2019 framgår att Region Östergötland har flest antal behandlingar av KBT via plattformen Stöd och behandling av alla regioner. Under första halvåret av 2019 startades nästan 700 behandlingar. Flera positiva effekter lyfts, exempelvis flexibiliteten för patienten att kunna välja när behandlingen ska göras. De fysiska besöken minskar också vilket minskar transporter och sparar tid.

KBT via nätet har följts upp kontinuerligt i syfte att möjliggöra styrning och även utveckling av tjänsten. I intervjuer framgår att uppföljning görs av statistik från plattformen Stöd och behandling samt vårddatalagret. Den information som är möjlig att följa upp är i dagsläget antalet påbörjade behandlingar per enhet och per behandlingsprogram. Enligt uppgift sker 11 procent av samtliga KBT-behandlingar i Östergötland idag via tjänsten. Förbättringsmöjligheter som anges är bland annat möjligheten att kunna få ut mer data från plattformen Stöd och Behandling. Att ansluta sig till ett kvalitetsregister med automatisk överföring skulle också kunna förbättra utvärderingen.

Vårdcentralen direkt

Av förstudiedirektivet för Vårdcentralen direkt från 2019 framgår att projektet genomförs på uppdrag av hälso- och sjukvårdsdirektören. Syftet är att testa ett verktyg för automatiserad anamnes, det vill säga registrering av information som är relevant för diagnostisering. Projektets effektmål innefattar bland andra upplevd förbättrad tillgänglighet för invånare och att ett större antal ärenden kan lösas via chatt. I förstudieplanen från september 2019 finns ytterligare mål uppsatta relaterade till förstudieresultat, tidsmål samt kostnads mål.

I intervju med företrädare för projektet framgår att styrningen initialt varit bristfällig. I uppstarten följdes inte projektmodellen och styrgruppsmöten genomfördes inte, vilket fick negativa konsekvenser. Vissa brister konstaterades innan projektet lanserades, vilket föranledde en omstart av projektet. I projektets rutinmall (2019-03-22) framgår att tjänsten avsågs att lanseras i april 2019 och avslutas i mars 2020. Av förstudieplanen följer att projektet är förlängt till september 2020, vid sakavstämning framkommer att projektet ska avslutas i juni 2020. I intervjuer med vårdcentraler som deltagit i projektet uppges att omstarten hade en negativ inverkan på engagemanget kring projektet. Efter omstarten anges att det generellt fungerat väl.

Den statistik som vi har tagit del av visar att det görs kontinuerliga uppföljningar av Vårdcentralen direkt relaterade till projektets effektmål. Statistik sammanställs över antal användare, kön och ålder fördelat på de fem vårdcentralerna som deltar i projektet. Det görs även sammanställningar veckovis av de vanligaste sökorsakerna, fördelningen av ärendena under veckodagarna, genomsnittlig vänte- och ärendehanteringstid samt antal av oavslutade ärenden.

Bedömning

Vi bedömer att det **delvis** finns en ändamålsenlig styrning i de tre digitala satsningarna. Vi bedömer att styrningen avseende den Digitala vårdcentralen inte är helt ändamålsenlig. Styrgrupp har saknats i projektet och satsningen initierades samtidigt som ett nytt centrum bildades vilket har varit en försvårande omständighet. Det finns inte heller några dokument som påvisar en formaliserad uppföljning och utvärdering av satsningen vilket är en brist. Vi bedömer att styrningen avseende KBT via nätet är ändamålsenlig. Vi bedömer att styrningen i Vårdcentralen direkt delvis är ändamålsenlig. Strukturen för styrgruppsmöten hade brister och tjänsten var inte redo för att sättas i drift vid lanseringen vilket resulterade i en omstart. Sedan omstarten bedömer vi att projektets styrning fungerat väl och projektgruppen säkrar kontinuerlig uppföljning relaterad till effektmålen.



Finns en ändamålsenlig organisation och ansvarsfördelning för effektivering av målen?

Iakttagelser

Digitala vårdcentralen

Den Digitala vårdcentralen bemannas frivilligt av resurser från vårdcentraler. Inledningsvis hade vårdcentralerna som anmält intresse ansvar för bemanningen av tjänsten en vecka i taget. I dagsläget bemannas tjänsten av enskilda läkare som önskar ha det som del av sin tjänst. I intervjuer framgår att det finns framtagna rutiner för arbetet, vi har efterfrågat dessa men inte fått tillgång till dem.

Företrädare för projektet och tjänstepersoner i verksamheten framför att det finns en problematik i att tillhandahålla digitala besök hos enbart läkare och fysioterapeuter. Intervjuade menar att vårdkedjan bryts genom detta tillvägagångssätt och att resurser inte används optimalt. En viss skepsis framkommer mot projektet och dess resursanvändning av läkare. Intervjuade framför att de önskar att bemanna tjänsten för att möta vårdcentralens egna listade patienters behov samt bemanna med fler professioner. Dels för att använda kompetens på rätt sätt och för att bibehålla kontinuitet för patienterna i vårdmötena.

Intervjuade framför vid sakavstämning att Digitala vårdcentralen inte har drivits i ren projektform då den organisatoriskt är placerad under Primärvårdscentrum. Sedan januari 2020 drivs tjänsten i ordinarie verksamhet. Företrädare för projektet anger att det är oklart hur organisationen och ansvaret för tjänsten ser ut framåt, det uppfattas som osäkert på vilket sätt tjänsten ska drivas och även hur den ska bemannas. Enligt intervjuer med företrädare för E-hälsa väntar regionen in beslut och direktiv på nationell nivå.

KBT via nätet

Organisatoriskt är KBT via nätet placerat inom regionens förvaltningsobjekt E-hälsa. Satsningen är breddinförd och involveras därmed i ordinarie verksamhet. Inom PVC finns mål kopplade till KBT via nätet och återfinns också i regelboken. Det finns en skriftlig rutin för KBT via nätet med instruktioner för uppstarten i en ny verksamhet och information om utbildning för behandlare. Av rutinen framgår att tekniska supportärenden som rör plattformen Stöd och behandling hänvisas till CVU. I nästa skede är det regionens e-hälsoenhet som behandlare ska vända sig till för support. Det finns även en behandlarmanual vilken innehåller detaljerad beskrivning av bedömning inför behandling, registrering av mående samt journalföring. Intervjuade behandlare uppger att kontakten är god med ansvariga för tjänsten. Intervjuade framför att de skriftliga instruktionerna ger bra stöd i arbetet. Stödet från förvaltningen uppfattas som gott såväl vid införandet av KBT via nätet men också i det löpande arbetet.

Vårdcentralen direkt

Det finns en rutinmall för vårdcentralerna som deltar i pilotprojektet Vårdcentralen direkt. Dess syfte är att bistå i implementeringsarbete av ett nytt verktyg och förändrat arbetssätt. Rutinmallen beskriver hur bemanning bör se ut och vilka riktlinjer som behöver finnas för att ärendehantering ska fungera. Vidare presenteras frågeställningar som vårdcentralerna bör beakta, exempelvis hur en övergång till ett fysiskt besök bäst ska göras. Om svårigheter uppstår med tjänstens plattform uppmanas vårdcentralen att i sista hand kontakta CVU som i sin tur kan kontakta leverantören.

I förstudieplanen för Vårdcentralen direkt finns en förteckning över projektorganisationen inklusive förstudiegrupp och styrgrupp samt hur ofta dessa ska sammanträda under projektets gång. Sammanträdesfrekvensen för vårdcentralerna i pilotprojektet tillsammans med leverantören av tjänsten framgår också i planen. Intervjuade anger att Skype-möten hålls med leverantören varannan vecka tillsammans med tjänstepersoner från vårdcentralerna. Syftet med mötena är att avhandla tekniska frågor och förbättringsförslag. I intervjuer framhålls att organisationen och kontakten med projektledningen uppfattas som god.

Ett problem som betonas av intervjuade är att det saknas digital infrastruktur som underlättar för nya digitala tjänster, däribland för Vårdcentralen direkt. Bland annat saknas koppling till journalsystemet Cosmic. Flera intervjuade från verksamheterna och företrädare för de tre digitala satsningarna menar att det krävs god digital infrastruktur och förankring med verksamheten för att satsningar kan ge goda resultat.

Bedömning

Vi bedömer att det **delvis** finns en ändamålsenlig organisation och ansvarsfördelning för effektivering av målen. Vi bedömer att organisationen och ansvarsfördelningen är tillräcklig och tydlig inom KBT via nätet och inom Vårdcentralen direkt. Vi ser positivt på att tydliga instruktioner finns och att kontakten mellan ansvariga och utförare av tjänsterna samt stödenheten uppges fungera bra. Brister noteras inom den Digitala vårdcentralen där organisationen uppfattas otydlig i ansvar för bemanningen och hur tjänsten ska drivas framgent. Viss skepsis finns kring satsningen i verksamheterna kopplat till resursanvändning av läkarprofessionen samt att kontakten med vårdcentralernas listade patienter försvagas.



Finns det ett ändamålsenligt system för att få återkoppling från medborgarna avseende digitala tjänster?

Iakttagelser

Digitala vårdcentralen

För den Digitala vårdcentralen inhämtas återkoppling från användarna direkt efter det digitala mötet med inhämtande av betyg på en skala från ett till fyra där fyra är högst. Följande frågor ställs till användaren: Är du nöjd med videobesöket? Skulle du rekommendera någon du känner att göra ett videobesök? Hur upplevde du bildkvaliteten på videosamtalet? Synpunkter kan också skickas in direkt via appen. Den statistik vi tagit del av för perioden januari 2018 till december 2019 visar att majoriteten av respondenterna gett tjänsten en trea eller fyra i betyg.

KBT via nätet

Då KBT via nätet drevs i projektform genomfördes en utvärdering i vilken användarna fick besvara frågan: Var detta kvaliteten du förväntade dig? Intervjuade uppger att resultatet var bra. Idag följs kvaliteten upp genom ett digitalt självskattningsformulär som fylls i av samtliga användare över 16 år innan och efter behandling. Denna uppföljning rör behandlingens effekter snarare än användarens uppfattning om den digitala tjänsten.

Under tiden september 2018 till februari 2019 gjordes en sammanställning av självskattningsformulär från 350 patienter som genomgått behandling av KBT via nätet. Resultatet jämfördes med kliniska studier för att säkerställa behandlingens kvalitet.

Vårdcentralen direkt

Återkoppling på tjänsten Vårdcentralen direkt inhämtas i anslutning till ett avslutat ärende. Frågorna som ställs är om användaren uppfattat informationen från vårdgivaren som tillräcklig och om användaren skulle rekommendera tjänsten till andra. Enligt den statistik vi erhållit är kundnöjdheten hög för båda dessa frågor, runt 90 procent. Återkopplingen från användarna är integrerad i den generella uppföljningen av projektet.

Bedömning

Vi bedömer att det **finns** ett ändamålsenligt system för att få återkoppling från medborgarna avseende digitala tjänster. Möjligheten för medborgarna att ge återkoppling är integrerad i samtliga tjänster. För Vårdcentralen direkt och KBT via nätet har projektutvärderingar genomförts där återkoppling från medborgarna tagits tillvara vilket vi ser som positivt.

