

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 AV 1177

Regionens revisorer har gett PwC i uppdrag att granska regionens arbete med 1177. Revisorerna har beslutat att ställa sig bakom PwC:s revisionsrapport och vill särskilt lyfta fram följande:

- Användandet av tjänsterna inom 1177 har till viss del utvecklats i önskad riktning. Webb- och e-tjänsternas användning har ökat under de senaste åren.
- Styrningen och uppföljningen inom området fungerar överlag väl. Det finns dock långvariga brister i måluppfyllelse inom vissa områden, exempelvis avseende svarstider inom telefonin.
- Utbudet av 1177:s e-tjänster är inte enhetligt över länet utan skiljer sig åt per vårdcentral. Även om regionen ligger väl till när det gäller samlat utbud finns ojämlikheter beroende på vilken vårdcentral användaren av 1177 är ansluten till.
- Kundnöjdheten avseende 1177 är relativt svag för Region Östergötland. Vidare bedöms brister finnas kopplade till webbsidan för 1177. Regionstyrelsen bör i sin delägarroll gentemot bolaget Inera verka för ökad användarvänlighet och förbättrad struktur på 1177 Vårdguiden.

Motsvarande granskning har under revisionsåret 2020 genomförts i ett antal av landets regioner. Samlad rapport bifogas denna revisionskrivelse tillsammans med rapporten för Region Östergötland.

Anders Senestad  
Ordförande

Anna-Lena Sörenson  
Vice ordförande

Bifogas: Revisionsrapport "Granskning av 1177 – Region Östergötland" samt "Samlad rapport 1177" över samtliga regioner där området granskats under revisionsåret 2020. Handlingarna finns tillgängliga på [www.regionostergotland.se/Demokrati-och-insyn/Politisk-styrning/Revision/](http://www.regionostergotland.se/Demokrati-och-insyn/Politisk-styrning/Revision/)

# Deltagare

---

REGION ÖSTERGÖTLAND 232100-0040 Sverige

## ***Signerat med Svenskt BankID***

---

Namn returnerat från Svenskt BankID: Anders Lennart Senestad

Anders Senestad

Förtroendevald revisor

anders.senestad@regionostergotland.se

***2021-03-30 09:11:01 UTC***

---

Datum

Leveranskanal: E-post

## ***Signerat med Svenskt BankID***

---

Namn returnerat från Svenskt BankID: Anna-Lena Kerstin Sörenson

Anna-Lena Sörenson

Förtroendevald revisor

anna-lena.sorenson@bredband.net

***2021-03-29 13:51:13 UTC***

---

Datum

Leveranskanal: E-post

# 1177

**Region Östergötland**

Mars 2021

*Daniel Brandt, revisionskonsult*

*Ulrik Hellmark, revisionskonsult*

*Matti Leskelä, certifierad kommunal revisor*



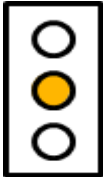
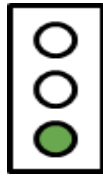
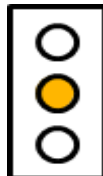
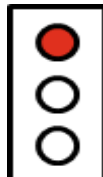
**Revisionsrapport**

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>2</b>
<b>Inledning</b>	<b>3</b>
<b>Granskningsresultat</b>	<b>5</b>
<b>Föregående granskning</b>	<b>5</b>
<b>Utveckling av användningen av 1177:s tjänster</b>	<b>5</b>
<b>Styrning av 1177:s e-tjänster</b>	<b>8</b>
<b>Styrning av 1177 på telefon</b>	<b>10</b>
<b>Utbud av invånartjänster</b>	<b>12</b>
<b>Medborgarperspektiv</b>	<b>13</b>

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Östergötland genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Den samlade bedömningen är att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden huvudsakligen vidtar åtgärder för att bedriva de nationella invånartjänsterna på ett ändamålsenligt vis. Det föreligger skillnader i utbud av e-tjänster mellan vårdcentraler. Det finns, som i riket i övrigt, begränsningar i tillgängligheten till telefonrådgivning.

Revisionsfråga	Bedömning	
Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna mål sedan tidpunkten för föregående granskning?	Användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 har till viss del utvecklats i önskvärd riktning utifrån målsättningarna sedan föregående granskning. Svarstiderna för telefonin är ett problem i regionen och nationellt. Användandet av 1177 via telefon har varit relativt konstant. Användningen av webb- och e-tjänster har ökat.	
Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster?	Det finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster. Styrningen följer styrkortet och de övergripande målen bryts ned. Det sker huvudsakligen en ändamålsenlig uppföljning av om kraven i regelboken avseende digitala tjänster efterföljs.	
Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?	Det sker huvudsakligen en styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av 1177:s telefoni. Långvariga brister i måluppfyllelse indikerar att styrningen inte är tillräcklig.	
Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?	Det inte finns inget enhetligt utbud av e-tjänster inom regionens olika delar. Vad gäller det totala utbudet av e-tjänster bedöms Region Östergötland ligga väl till jämfört med andra regioner men det finns en relativt stor skillnad i utbudet mellan olika vårdcentraler.	
Säkerställer regionen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?	Region Östergötland har endast till viss del säkerställt att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv. Kundnöjdheten är svag jämfört med övriga regioner. Användarvänligheten avseende 1177:s tjänster behöver förbättras.	

# Inledning

## Bakgrund

Av e-hälsa 2025:s uppföljning 2019 (från april 2020) framgår att Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) år 2016 kom överens om en gemensam vision för e-hälsoutvecklingen, Vision e-hälsa 2025. Visionen innebär att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter. Visionen ska leda till ökad välfärd, en god och jämlik hälsa och stärka individens självständighet och delaktighet i samhällslivet.

1177-tjänsterna 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.

År 2016 och 2017 genomfördes en samordnad granskning avseende styrning och användning av de nationella invånartjänsterna 1177 i åtta regioner. Syftet med granskningen var att undersöka huruvida respektive region säkerställer att de medel som investeras i invånartjänster ger önskade effekter i den egna regionen. I den samordnade granskningen konstaterades bland annat att användningen av de nationella invånartjänsterna 1177 ökat. Utifrån den höga ambitionsnivån på nationell nivå är det intressant att i denna granskning analysera den fortsatta användningens utveckling och effekter inom regionen. Det är också av intresse att beakta utvecklingen av användandet av de digitala tjänster som erbjuds av andra aktörer än 1177. Mellan 2018 och 2019 ökade exempelvis besöken hos de privata digitala vårdgivarna med uppskattningsvis drygt 50 % (Källa: Lakartidningen.se 2020-02-18).

Föregående granskning påvisade skillnader mellan regionerna avseende hur de styr, stödjer och följer upp användningen av 1177:s e-tjänster. Medborgarnas användning samt regionens styrning och uppföljning följs upp i denna granskning utifrån de två första revisionsfrågorna nedan.

## Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen sker utifrån nedanstående revisionsfrågor:

- Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna mål sedan tidpunkten för föregående granskning?
- Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster?
- Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?
- Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?
- Säkerställer regionen att invånartjänsterna är kända och välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?

## Revisionskriterier

- Strategisk plan med treårsbudget 2020-2022 samt tidigare år
- Regionstyrelsens, hälso- och sjukvårdsnämndens och aktuella enheters verksamhetsplaner
- Ineras statistik och uppföljningsdokument
- Övriga adekvata dokument

## Avgränsning

Granskningen har avgränsats till i huvudsak år 2020, men beslut och åtgärder med inverkan på revisionsåret har beaktats. I övrigt se syfte och revisionsfrågor. Granskningsobjekt är regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden.

## Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentanalys, genomgång av statistik från Inera samt regionen samt intervjuer med berörda tjänstepersoner. Intervjuer har genomförts med e-hälsostateg, verksamhetschef för telefonin inom 1177, verksamhetschef på patientnämndens kansli, enhetschef inom kommunikationsenheten samt två hälso- och sjukvårdsstrateger med inriktning mot avtal med utförare samt e-hälsa. De som intervjuats har getts möjlighet att faktakontrollera rapporten.

Respektive region kommer när samtliga granskningar blivit genomförda få en jämförelse gentemot andra regioner där motsvarande granskning genomförts. Detta redovisas i ett gemensamt PM. De förtroendevalda revisorerna Anders Senestad och Erik Söderberg har följt granskningen.

# Granskningsresultat

## Föregående granskning

I den granskning som genomfördes 2017 på Region Östergötland avseende regionens investeringar i de nationella invånartjänsterna var den samlade, revisionella bedömningen att bedömningen att Region Östergötland inte helt säkerställde att de medel som investerades i de nationella invånartjänsterna 1177 gav önskade effekter i det egna landstinget. Revisionsrapporten lämnade vidare två rekommendationer:

- Vi rekommenderar att arbetet med att stödja verksamheternas anpassning till invånartjänsterna stärks
- Vi rekommenderar att regionen utökar arbetet med att genomföra och/eller sprida kvalitativa och kvantitativa uppföljningar avseende invånartjänsterna ur såväl invånar- som verksamhetsperspektiv.

## Utveckling av användningen av 1177:s tjänster

*Revisionsfråga: Har användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning?*

### lakttagelser

#### Nationell målsättning

Utifrån den övergripande målsättning för Sverige att bli bäst i världen på att använda e-hälsans möjligheter (se även bakgrund i denna rapport) kan det vara intressant att se var vi står kontra andra länder. I FN:s rapport "2020 E-Government Survey" inkommer Sverige på en hedrande sjätteplats i den rangordning som görs av alla länder i "E-Government Development Index". Detta är ett trubbigt mått avseende området e-hälsa och specifikt 1177 men kan ändå ses som en indikation. Sveriges position kontra andra länder avseende digitalisering inom offentlig sektor generellt är dock inget som vi i hög grad använder som bedömningsgrund i denna granskning.

Ineras huvudinriktning är, enligt egna webbsidan, "att förse sina ägare med nationell digital infrastruktur och arkitektur, för att på så sätt skapa förutsättningar och underlätta för dem att använda den nya digitala teknikens möjligheter i verksamheterna."

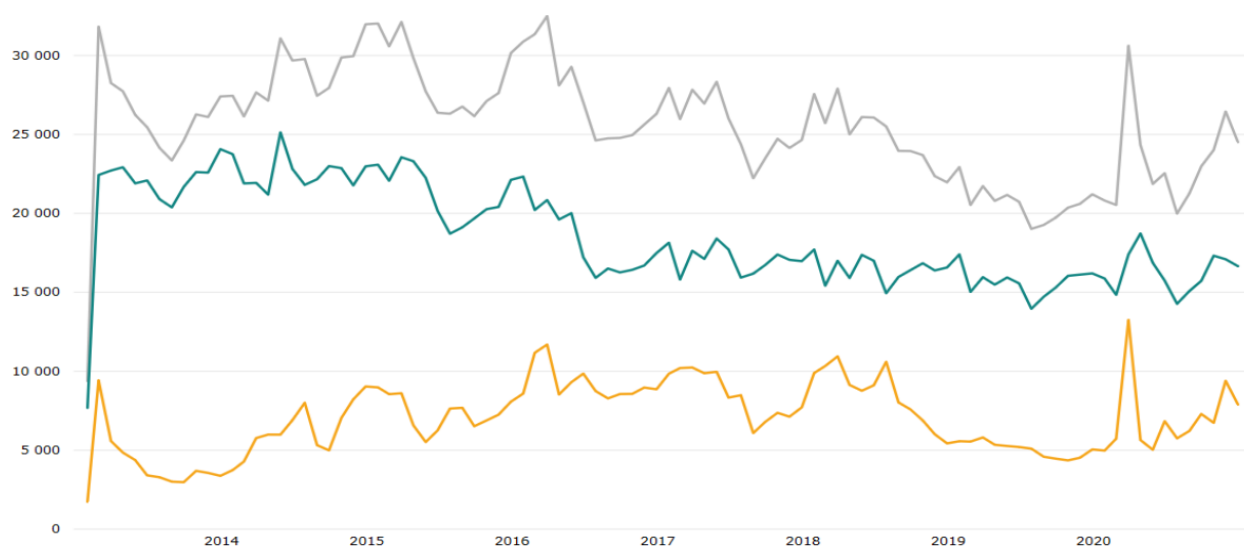
#### Statistik för utveckling av nyttjande över tid

Nedan visas utveckling för nyttjandet av de nationella invånartjänsterna 1177 inom Region Östergötland. Statistiken är hämtad från Ineras webb och avser månadsdata under åren 2013-2020. Antalet ej besvarade samtal ökar under månader med högt samtalstryck.



### Antal samtal över tid

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

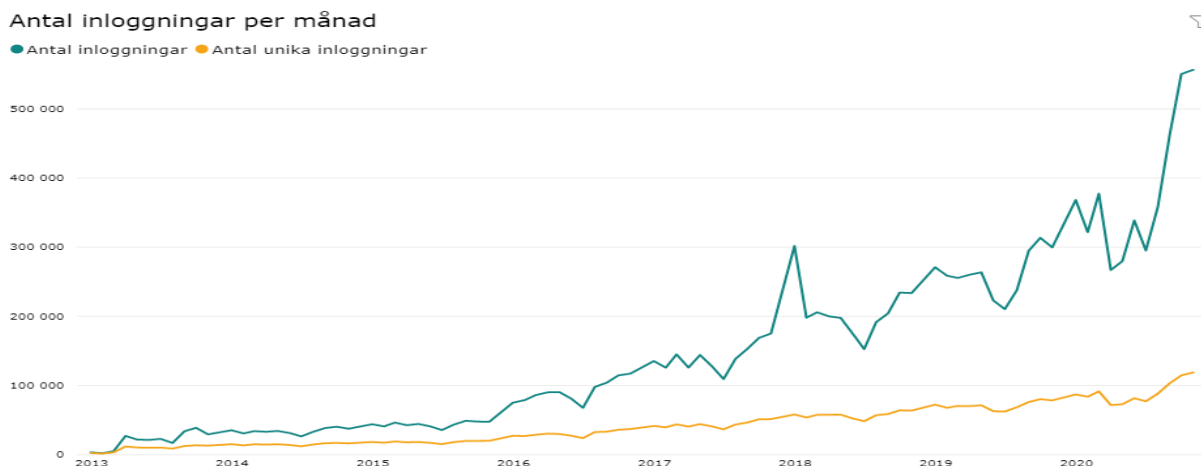


Även om pandemin under 2020 inneburit en uppgång i antal samtal kan vi se att inkomna samtal tidvis varit på likartade nivåer under åren 2014-2016. Obesvarade samtal är dock som som flest under mars 2020.

Vid genomgång av statistik framgår att antal inkomna samtal och besvarade samtal till 1177 i Region Östergötland minskat från 2017 till 2020. Intervjuade framför att antalet "överbelastande samtal" har minskat under tidsperioden vilket stärks av erhållen uppföljningsfil. Ett "överbelastande samtal" placeras ej i kö utan inringaren hänvisas att återkomma vid ett senare tillfälle till följd av att det är för många samtal som inkommer för stunden. Vi noterar också att nöjdhetsindex (NKI) avseende 1177 via telefon ökat, från ett NKI på 78 år 2016 till ett NKI på 81 under 2018. I slutskedet av denna granskning publicerades NKI för 2020. Enligt denna har NKI för Östergötland försämrats till 79 och rikssnittet är 81.

Under tidsperioden har antalet e-tjänster ökat vilket intervjuade framför varit en önskad riktning. Antalet besök på 1177 och antalet inloggnings har ökat under tidsperioden. Intervjuade framför att inställningen i verksamheterna till att ställa om till nya arbetssätt och verktyg ibland ger långsammare utvecklingstakt än önskvärt.

Den nationella utvecklingen av antalet inloggnings visar på en kraftig ökning drivet av att allt fler e-tjänster lanseras. Under 2020 finns det också en pandemieffekt avseende såväl informationssökning som bokning av tester.



Antalet inloggningar är ett trubbigt mått på hur mycket vården avlastas av digitala tjänster. En inloggning där medborgaren inte kan boka det besök eller finna den information som önskas kan innebära att kontakt med exempelvis vårdcentralen efterfrågas i nästa läge.

Statistik visar dock att Östergötland ligger väl till när det gäller antalet bokningar som görs digitalt. Regionen innehar en tredjeplats i riket efter Hallands län och Uppsala län vad gäller digitala bokningar per 1000 invånare. När det gäller 1177 på webben kan vi med stöd av behandlad data från Inera konstatera att östgötabesöken per invånare ökat sedan 2017 men att ökningen är större för riket i sin helhet. De tre storstadslänen drar upp rikssnittet avsevärt. Se tabell nedan:

Antal besök per invånare på 1177 på webben:		
År	Östergötland	Riket
2017	8,07	9,73
2020	13,29	18,5

Regionen har under de senaste åren haft en god måluppfyllelse inom digitaliseringsområdet. Vid årsredovisningen 2019 bedömdes måluppfyllelsen för området "Digitalt först" som inte helt tillfredsställande. Området "Digitalt och smart" har i delårsrapporten efter augusti 2020 bedömts få en positiv måluppfyllelse vid årets slut. Antalet ärenden gällande vårdguidens e-tjänster har dock inte nått upp till målnivåerna enligt delårsrapporten trots en ökning jämfört med året innan. Målen för 2020 avseende telefonins svarsfrekvens och svarstider visar på bristande måluppfyllelse.

### Bedömning

Vi bedömer att användandet av de nationella invånartjänsterna 1177 till viss del utvecklats i önskvärd riktning utifrån nationella och egna målsättningar sedan tidpunkten för föregående granskning. Svarstiderna för telefonin är ett problem i regionen och nationellt. Användandet av 1177 via telefon har varit relativt konstant och användningen av webb- och e-tjänster har ökat.



### Styrning av 1177:s e-tjänster

*Revisionsfråga: Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster?*

### lakttagelser

Sverige har en vision för digitalisering i hälso- och sjukvården med namnet "Vision e-hälsa 2025". Visionen anger en långsiktig strategisk riktning för digitaliseringsområdet och utgör en gemensam samverkansplattform. I strategin fastställs fyra mål för inriktningen av det gemensamma utvecklingsarbetet. De fyra inriktningsmålen är:

1. individen som medskapare
2. rätt information och kunskap
3. trygg och säker informationshantering
4. utveckling och digital transformation i samverkan

Inom Region Östergötland styrs arbetet med 1177:s e-tjänster genom en förvaltningsplan för e-hälsa. Förvaltningsplanen för 2020 åskådliggör utifrån strategisk plan 2020 att utvecklade möjligheter ska finnas för patienter att använda e-hälsolösningar. Förvaltningen ska för att uppnå detta införa fler e-tjänster.

Regionstyrelsens och hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplaner tydliggör i sin tur också ovanstående. I handlingsplanen för E-hälsa LGVO (ledningsgrupp vård och omsorg) framgår också ett fokus på e-tjänster som underlättar för invånaren att vara en aktiv delaktig part i sin vård och hälsa. I förvaltningsplanen framgår att påverkan kan göras genom tydligare mål och i införandet av befintliga tjänster såsom webbtidböcker. Vidare lyfts förändrade arbetssätt avseende innehållsgranskning och redaktionella delar.

Förvaltningsplanen åskådliggör vidare att Ineras verksamhetsplan 2020 uttrycker att individen ska kunna nå alla uppgifter om sig själv och därmed aktivt kunna medverka i sin vård och omsorg. I förvaltningsplanen framgår att regionen ska arbeta för att utöka kontakt med invånarna via digitala kanaler genom att flytta över ärenden till digitala kanaler där patient- och verksamhetsnytta kan åstadkommas.

Vidare ska etablering av nya arbetssätt ske för kvalitetssäkring av råd om vård och hälsa via 1177.se. I förvaltningsplan framgår också överenskommelsen mellan staten och SKR "Vision E-hälsa 2025". Enligt denna ska Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och E-hälsans möjligheter. Förvaltningsplanen uttrycker att digitala stöd kan ta tillvara på människors egna resurser och ge kontroll

över den egna hälsan. Ökad satsning på digitalisering ska ge ändamålsenliga verksamhetsstöd och bland annat säkra hälso- och sjukvård av god kvalitet.

Förvaltningsplanen åskådliggör vidare problem och behov identifierade av regionen. Bland annat framgår att det finns en grad av frivillighet kring anslutning till de nationella e-hälsotjänsterna. Konsekvensen anges bli ett ojämlikt erbjudande till invånarna. Förvaltningsplanen åskådliggör att det finns roller och ansvar för hantering och beslut av e-hälsotjänster men att rollerna för mottagande av dessa i verksamheten behöver förtydligas. Förvaltningsplanen påvisar också att patienterna inte kan följa sitt remissflöde och ta del av all journalinformation.

Intervjuade framför att implementeringen av e-tjänster går i långsammare takt än önskvärt. Verksamheternas vilja att ställa om befintliga arbetssätt påverkar införande av nya metoder och tjänster. Pandemin har medfört att användningen av webbtidbok har ökat då invånarna bland annat haft möjlighet att boka covid19-test via nätet. Flera verksamheter uppges ha ställt om och erbjudit möten via video med patienter.

I regelbok för primärvården 2020 framgår att varje vårdcentral ska erbjuda minst basutbudet i tjänsten "1177 Vårdguidens e-tjänster". Detta innefattar tjänsterna boka, av- och omboka tid, förnya recept, förnya hjälpmedel, kontakta mig samt KBT via nätet.

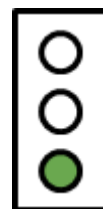
Ledningsstaben utför varje år en uppföljning av samtliga vårdcentraler i länet i syfte att säkra att auktorisationskraven efterföljs. Intervjuade framför att år 2020 års uppföljning blivit av mindre omfattning till följd av pandemin. Av uppföljning avseende 2019 framgår att användningen av webbtidböcker bör utvecklas.

Samtliga vårdcentraler erbjuder någon form av webbtidbok. Samtliga vårdcentraler tillhandahåller enligt uppgift detta avseende "prickmottagning", EKG, blodtryck och suturtagning. Vidare framgår att några vårdcentraler har webbtidböcker för annat. Majoriteten av vårdcentralerna erbjuder internetbaserad KBT-behandling som är ett skallkrav.

Sammanfattningsvis kan konstateras att det finns en struktur för styrning och uppföljning som bidrar till att brister och utvecklingsområden tydliggörs.

### *Bedömning*

Vi bedömer att det **finns** en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende 1177:s tjänster. Styrningen följer styrkortet och de övergripande målen från strategisk plan bryts ned. Det är tydligt vilken ambition som finns och vilka tjänster som ska erbjudas. Vi bedömer att det huvudsakligen sker en ändamålsenlig uppföljning av om kraven i regelboken avseende digitala tjänster efterföljs.



## Styrning av 1177 på telefon

*Revisionsfråga: Finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon?*

### lakttagelser

1177 Vårdguiden på telefon är placerad organisatoriskt under Primärvårdscentrum. Verksamheten bemannas dygnet runt. Totalt är 76 personer anställda. Det finns en nationell samverkan med andra regioner. När ett samtal ej är besvarat inom fyra minuter placeras invånaren i en nationell kö och samtalet kan därmed besvaras utanför den egna regionen.

Av verksamhetsplan 2020 framgår att ett arbete skett under en längre tidsperiod i syfte att förbättra tillgängligheten. Detta genom en samverkan mellan Östergötland och andra regioner där en gemensam samtalskö införts. Erhållen uppföljningsfil visar att antalet överbelastande samtal har minskat och dessa har trots pandemin varit färre mellan april och oktober jämfört med samma tidsperiod tidigare år. Att antalet överbelastande samtal minskat beror på att det fanns utökade resurser under del av 2020 med en särskild "Coronakö" för att hantera frågor kopplade till pandemin.

Det övergripande målet för verksamheten är att rådgivningen som ges baseras på evidens och att den ska vara säker, patientfokuserad, effektiv, jämlik och ges i rimlig tid.

Verksamhetsplanen följer regionens styrkort och de övergripande strategiska målen har brutits ned dessa till följande mål inom medborgarperspektivet:

- Minst 75 % av inkomna samtal ska besvaras inom 10 minuter.
- Minst 70 % av telefonsjuksköterskorna ska arbeta systematiskt enligt samtalsprocessen.
- 35 % av inringarna ska få råd om hur man kan vårda sig själv.

Vidare finns mål uppsatta avseende digitala lösningar där 1177 under 2020 har målet att införa möjligheten för invånaren att skicka in bild via telefon samt videomöten med 1177.

Årsredovisning för 2019 visar att målet att minst 75 % av inkomna samtal ska besvaras inom tio minuter ej nås. Utfallet är 30 %. Ineras NKI-mätning inom området visar också att östgötarna inte varit nöjda 2016 och 2017 med väntetiden till 1177. 2018 års NKI-mätning visar på något nöjdare medborgare. Inera har enligt uppgift beslutat att genomföra NKI-mätningen vartannat år istället för varje år.

Statistik från Inera avseende svarsfrekvens på inkommande samtal visar att denna försämrats under 2020. Vi noterar samtidigt att svarsfrekvensen från april 2020 och därefter ändå varit generellt sett något bättre i Östergötland än för riket i sin helhet. I tabellen nedan visas besvarade samtal samt besvarade samtal per veckodag i genomsnitt under år 2017 samt 2020. Statistiken har hämtats från Ineras webbsida och visar de samtal som kommer från Region Östergötland. De faktiska antalet samtal att

hantera för telefonrådgivningen i Region Östergötland är därför inte detsamma som antalet nedan.

Besvarade samtal genomsnitt per veckodag								
År	må	ti	on	to	fr	lö	sö	Summa
2017	595	566	561	529	522	553	597	3923
2020	564	543	537	522	501	519	547	3733
Utv %	-5%	-4%	-4%	-1%	-4%	-6%	-8%	-5%
Ej besvarade samtal genomsnitt per veckodag								
År	må	ti	on	to	fr	lö	sö	Summa
2017	354	281	278	264	255	260	255	1947
2020	301	230	213	201	217	226	226	1614
Utv %	-15%	-18%	-23%	-24%	-15%	-13%	-11%	-17%
Andel besvarade samtal genomsnitt per veckodag								
År	må	ti	on	to	fr	lö	sö	Summa
2017	63%	67%	67%	67%	67%	68%	70%	67%
2020	65%	70%	72%	72%	70%	70%	71%	70%
Utv %-enheter	3%	3%	5%	5%	3%	2%	1%	3%

Både antalet besvarade och obesvarade samtal har minskat från 2017 till 2020. De besvarade samtalen har minskat med 5%. De obesvarade samtalen har minskat med 17% under samma period. Andelen besvarade samtal har ökat med 3%-enheter från 67% till 70%. Även om antalet obesvarade samtal är så högt som 30% under pandemiåret 2020 så är svarsfrekvensen bättre än 2017. Andelen obesvarade samtal är som högst på måndagarna då flest ringer till 1177. I analysen bör beaktas att även ett samtal där uppringaren lägger på efter mycket kort tid räknas som obesvarat.

Östergötland hade för år 2020 en svarsfrekvens om 69,8% för 1177:s telefoni. Rikssnittet uppgick till 69,0%. Vid en jämförelse över tid kan noteras att Östergötland tidigare generellt haft lägre svarsfrekvenser än riket. Sedan april 2020 har regionen bättre svarsfrekvens än riket med undantag av september månad.

Vi är medvetna om svårigheterna att dimensionera verksamheten till följd av den kraftiga ökningen av antal inkommande samtal under våren 2020. Statistiken visar inte på någon stor skillnad i svarsfrekvens mellan veckans dagar. Detta indikerar att dimensioneringen över veckans olika dagar fungerat väl. Av intervjuer framgår att det sker löpande arbete med att dimensionera resurserna utifrån ekonomisk ram. I vår bedömning har hänsyn tagits till utveckling av besvarade andel samtal sedan 2017.

### Bedömning

Vi bedömer att det huvudsakligen sker en styrning och uppföljning avseende bemanning och dimensionering av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon. Det finns mål med koppling till den övergripande strategiska planen. Samverkan med andra regioner har givit effekt då antal överbelastande samtal har minskat. Svarsfrekvensen är dock fortsatt för låg och väntetiden för samtal är tidvis lång. De långvariga bristerna i måluppfyllelse och indikerar att styrningen inte är tillräcklig. Det tycks finnas en diskrepans mellan målbilden och de ekonomiska förutsättningarna.



## Utbud av invånartjänster

*Revisionsfråga: Finns ett enhetligt utbud av invånartjänster inom regionens olika geografiska delar?*

### lakttagelser

I förvaltningsplan för e-hälsa 2020 framgår att det saknas heltäckande information kring vilka e-tjänster Region Östergötlands mottagningar erbjuder, varför det är svårt att informera korrekt på 1177.se. Bland annat framgår att det fortsatt finns en grad av frivillighet kring anslutning till de nationella e-hälsotjänsterna. Konsekvensen blir ett ojämnt erbjudande till invånarna. I tidigare revisionsfråga framfördes att regionens förvaltningsplan tydliggör en höjd målsättning gällande exempelvis tidböcker och införande av fler e-tjänster.

Vid stickprov med inloggningar av personer anslutna till olika vårdcentraler framkommer att vårdcentralerna erbjuder olika möjligheter till e-tjänster som webbtidböcker till invånaren. Det skiljer sig således åt för invånaren beroende på vilken vårdcentral invånaren är listad på avseende utbud.

Vi har tidigare i denna rapport konstaterat att regionen ligger väl till jämfört med riket i övrigt när det gäller antal bokningar av tider via digitala kanaler. Vi har också konstaterat att det "basutbudet" av e-tjänster som krävs enligt vårdcentralernas överenskommelser med hälso- och sjukvårdsnämnden i stort finns på plats enligt regionens uppföljning. Av "Vårdval primärvård: Regelbok för auktorisation 2021" framgår nedanstående formulering kring e-hälsa som om den skulle följts fullt ut borde innebära en större enhetlighet i utbud hos vårdcentralerna. Liknande skrivning har även funnits tidigare år.

#### 5.2.14 e-hälsa

- Regionen arbetar med att ansluta sig till olika nationella e-tjänster ex.1177 Vårdguidens e-tjänster, där den enskilde själv enkelt kan få kontakt med en vårdgivare och utföra vissa tjänster som t ex. boka tid, förnya recept, hantera besökstider mm. Leverantören ska ansluta sig till de e-tjänster som regionen valt att ansluta sig till.

Av regionens auktorisationsuppföljning från våren 2020 framgår följande:

"Användningen av webbtidbok kan fortfarande utvecklas. Under 2019 bokades 1,4 % av alla besök via webben. Variationen mellan vårdcentralerna är från 0 till 6.9 %."

Ovanstående visar på att det finns skillnader i användandet av webbtidbok mellan vårdcentraler som delvis kan bero på de variationer i utbud som finns inom Regionen.

Det framförs av intervjuade att utbudet av tjänster ibland anpassas utifrån de demografiska förutsättningarna per vårdcentral. Detta är en delförklaring till skillnaderna i utbud.

Vi har som ett led i granskningen inhämtat uppgifter om de tjänster som finns beskrivna på 1177.se för samtliga vårdcentraler inom regionen för att jämföra utbudet av E-tjänster. Vid genomgången framgår att det finns skillnader mellan vårdcentralerna.



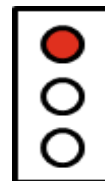
Spridningen av erbjudna tjänster varierar mellan 14 st för den vårdcentral med flest kopplade E- tjänster, till den vårdcentral som endast erbjuder ett fåtal tjänster. Benämningen av olika tjänster skiljer sig åt mellan vårdcentralerna. Nedan anges de tio mest förekommande tjänsterna som de beskrivs på 1177.se.

- Boka tid direkt
- Förnya recept
- Kontakta mig
- Förfrågan om läkarintyg för riskgrupp covid-19
- Av/omboka tid direkt
- Synpunkter och klagomål
- Stöd och behandling
- Av/omboka tid
- Bokning av telefontid
- Intresseanmälan för KBT via nätet

Flera av tjänsterna avser någon form av tidsbokning. Enligt intervjuer har respektive vårdcentral frihet att själva namnge de tjänster som erbjuds. Detta leder i förlängningen till att samma typ av tjänst kan benämnas olika beroende på vårdcentral. Vi har noterat ett trettiotal tjänstebeteckningar där flera beskriver samma typ av tjänst.

### *Bedömning*

Vi bedömer att det inte finns ett enhetligt utbud av e-tjänster inom regionens olika delar. Vad gäller det totala utbudet av e-tjänster bedöms Region Östergötland ligga väl till jämfört med andra regioner men det finns en stor skillnad i utbudet mellan olika vårdcentraler.



### **Medborgarperspektiv**

*Revisionsfråga: Säkerställer regionen att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv?*

### *lakttagelser.*

Bråkarnas nöjdhet över 1177 Vårdguiden via telefon följs upp av Inera genom en NKI-mätning. Statistiska Centralbyrån (SCB) klassar NKI-mätningar i en tregradig skala där ett NKI-värde över 74 innebär "mycket nöjd". NKI mellan 55-74 motsvarar "nöjd" och ett NKI under 55 "inte nöjd". Målgruppen är de personer som ringer 1177 Vårdguiden på telefon. Invånare som ringt 1177 har fått en automatisk förfrågan i talsvaret om de önskar delta i en intervju. Samtliga 21 regioner är representerade i undersökningen. Sex kvalitetsområden berörs:

- Telefonkön - väntetid
- Telefonkön - information
- Tid
- Bemötande
- Kommunikation
- Trovärdighet



Region Östergötland placerar sig i mätningen från år 2018 på plats 16 av 21. På en skala 0-100 får regionen ett NKI-resultat på 81, resultatet har förbättrats jämfört med tidigare år. Framförallt är kundnöjdheten gällande telefonkön avseende väntetid den parameter som östgötarna anser bör förbättras. NKI för väntetid i Östergötland är 57 och är på plats 14 jämfört med övriga regioner. Invånarnas nöjdhet med väntetiden har ökat sedan föregående mätning 2016. Enligt SCB:s skala anses östgötarna med ett NKI på 57 vara nöjda även om marginalen ned till "inte nöjd" är knapp.

Resultatet från 2020 publicerades i slutskedet av denna granskning och NKI försämrades då för Östergötlands del från 81 till 79. Östergötland erhåller lägre betyg än rikssnitt i fem av sex delkategorier. För väntetid på telefon är NKI 50 jämfört med riket som har NKI 56. Variablerna trovärdighet och väntetid på telefon är de kvalitetsfaktorer som har störst påverkan på det samlade NKI-värdet. Försämrat NKI avseende väntetiden är den huvudsakliga förklaringen till sänkningen av samlat NKI.

Enligt hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 ligger Östergötland på tionde plats gällande förtroende för 1177 via webben. 67 % anser att de har förtroende för 1177 via webben. Rikssiffran är 66 %.

Region Östergötland ligger på plats fyra i riket avseende förtroende för 1177 Vårdguidens e-tjänster. 69 % av invånarna i Östergötland anser sig ha förtroende för e-tjänsterna. Rikssnittet ligger på 63 %.

Av regionens egna uppföljning "Förvaltningsplan för e-hälsa 2020" framgår att bland annat att det finns en svårighet att informera korrekt på 1177.se då saknas heltäckande information om vilka e-tjänster respektive mottagning erbjuder. Det framgår också att det saknas en styrning av namnstandard på de olika tjänsterna vilket försvårar för medborgaren att hitta rätt.

Av regelboken framgår att det ska vara möjligt att boka tid via 1177.se. Vid inloggning på 1177.se kan konstateras att det finns ett antal olika typer av ärenden som tid kan bokas för. Det går dock bara att boka vissa typer av besök. Vidare kan noteras att strukturen på 1177.se inte är överskådlig och användarvänlig. Det är oklart hur man ska navigera på sidan och det är lätt att hamna fel. Strukturen på 1177.se är snarare än fråga för Inera än för Region Östergötland. Av intervjuer framgår att det finns samverkansstrukturer med Inera som kan bidra till framtida utveckling. Regionstyrelsen bör i sin delägarroll verka för att bidra till förbättring av 1177 på webben avseende användarvänlighet och överskådlighet.

### *Bedömning*

Region Östergötland har endast till viss del säkerställt att invånartjänsterna är välfungerande utifrån ett medborgarperspektiv. Kundnöjdheten är svag jämfört med övriga regioner. Utbudet av Regionens e-tjänster bör blir mer standardiserat utifrån ett medborgarperspektiv. Detta kan bidra till ökad användarvänlighet avseende 1177:s e-tjänster även om webbsidan 1177.se i nuläget har brister.



# Vårdgivarnas styrning och kontroll av 1177 Vårdguidens tjänster

- Lärdomar om likheter och skillnader från granskningar i sex regioner

Mars 2021



# 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.

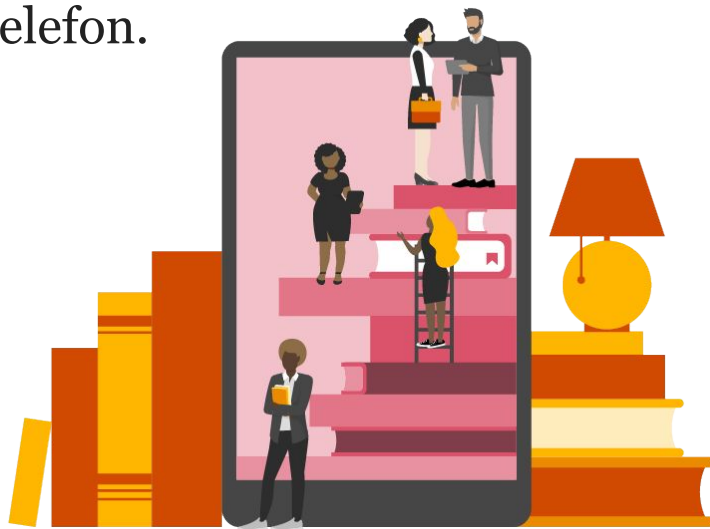
I sammanhanget bör dock nämnas att det inte alltid funnits tydliga mål eller en tydlig intention från fullmäktige för styrelse/nämnd att utöva vidare styrning utifrån.

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 eldsjälares 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. Hälsa- 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

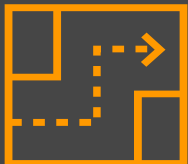
## Nuläge

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.

## Medborgarperspektivet

Vi bedömer att analysen generellt behöver stärkas över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 Vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv.



## 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 tillämpliga 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](http://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.