

Regionfullmäktige

För beaktande till

Regionstyrelsen

Hälso- och sjukvårdsnämnden

För kännedom till

Patientnämnden

Regionutvecklingsnämnden

Samverkansnämnden för sydöstra
sjukvårdsregionen

Trafik- och samhällsplaneringsnämnden
samt i övrigt enligt bifogad sändlista

GRANSKNING AV DIGITALISERING

Regionens revisorer har gett PwC i uppdrag att granska regionens digitaliseringsarbete. Revisorerna ställer sig bakom PwC:s revisionsrapport och vill särskilt lyfta fram följande:

- Den revisionella bedömningen är att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden inte helt säkerställer att det bedrivs ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete i regionen.
- Flera mål inom digitaliseringsområdet bedömdes som ej uppnådda under 2021 och helårsbedömning per augusti 2022 indikerar generellt negativ eller ingen utveckling. Användningen av 1177:s tjänster har ökat i regionen men i betydligt lägre takt än i riket.
- Organisationen har stärkts sedan tidigare granskning inom området. Samtidigt saknas resurser i verksamheterna för att arbeta med verksamhetsutveckling i önskvärd omfattning för att uppnå beslutade mål.
- Förutsättningarna för uppföljning varierar mellan verksamheterna beroende på bristande centralt stöd. Hälso- och sjukvårdsnämndens uppföljning av överenskommelse och regelbok kan stärkas genom tydligare fokus på resultat i förhållande till ställda krav rörande e-tjänster.
- Flera åtgärder har vidtagits för att stärka digitaliseringen, men utvecklingen och användningen av digitala tjänster går för långsamt. Vi bedömer att tillräckliga insatser för att nå målen inte har vidtagits.

Anders Senestad
Ordförande

Anna-Lena Sörenson
Vice ordförande

Deltagare

REGION ÖSTERGÖTLAND 232100-0040 Sverige

Signerat med Svenskt BankID

Namn returnerat från Svenskt BankID: Anders Lennart Senestad

Anders Senestad
Förtroendevald revisor

2022-11-15 20:54:46 UTC

Datum

Leveranskanal: E-post

Signerat med Svenskt BankID

Namn returnerat från Svenskt BankID: Anna-Lena Kerstin Sörenson

Anna-Lena Sörenson
Förtroendevald revisor

2022-11-16 05:48:24 UTC

Datum

Leveranskanal: E-post

Granskning av digitalisering

Region Östergötland

November 2022

Sofia Tuvhag

Linn Bergman





Matti Leskelä

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Östergötland genomfört en granskning av regionens digitaliseringsarbete. Granskningens syfte är att bedöma om regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att det bedrivs ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete i regionen.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden **inte helt** säkerställer att det bedrivs ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete i regionen.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten.

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Har digitala tjänster utvecklats i önskvärd riktning utifrån mål och styrande dokument?	Nej Flera mål inom digitaliseringsområdet bedömdes som ej uppnådda under 2021 och helårsbedömning per augusti 2022 indikerar generellt negativ eller ingen utveckling. Det finns begränsade förutsättningar i verksamheterna att arbeta med digitalisering i enlighet med uttalade fokusområdena i digitaliseringsstrategin.	
2. Skapar organisering och ansvarsfördelning tillräckliga förutsättningar för att uppnå beslutade mål?	Delvis Organisationen har stärkts. Verksamheternas förutsättningar avgör dock i vilken grad patienterna erbjuds digitala tjänster och det saknas resurser för att arbeta med verksamhetsutveckling i önskvärd omfattning för att uppnå beslutade mål.	
3. Sker en tillräcklig uppföljning inom digitaliseringsområdet?	Delvis Uppföljning av uppdrag och styrtalet sker inom ordinarie styrmodell. Förutsättningarna för uppföljning av nyckeltal varierar dock mellan verksamheterna. Uppföljning av överenskommelse och regelbok kan stärkas genom tydligare fokus på resultat i förhållande till ställda krav rörande e-tjänster.	
4. Vidtas åtgärder om arbetet inte utvecklas i enlighet med beslutade mål och strategier?	Delvis Flera åtgärder har vidtagits. Åtgärderna bedöms dock inte som tillräckliga beaktat utvecklingen av digitala tjänster i relation till mål. Tillräckliga åtgärder bedöms inte ha vidtagits för att säkerställa följsamhet till digitaliseringskrav i överenskommelsen.	

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	4
Avgränsning	4
Metod	4
Granskningsresultat	5
Utveckling av digitala tjänster utifrån mål och styrande dokument	5
Organisering och ansvarsfördelning	9
Uppföljning	11
Vidtagna åtgärder	12
Bilagor	14
Bilaga 1: Uppdrag och styrtal inom digitaliseringsområdet 2021 och 2022	14

Inledning

Bakgrund

Digitaliseringsarbetet i Sverige utgår ifrån digitaliseringsstrategin *För ett hållbart och digitaliserat Sverige - en digitaliseringsstrategi från 2017*. Därtill finns en överenskommelse mellan regeringen och Sveriges kommuner och regioner (SKR) från 2016 om visionen för e-hälsoarbetet fram till 2025, *Vision e-hälsa 2025*.

Region Östergötland har en egen digitaliseringsstrategi som baseras på den nationella. Regionens beslutades av regionstyrelsen i augusti 2018. Dess syfte är att fastslå och tydliggöra övergripande inriktning och ambition för arbetet med digitalisering. I Utvecklingsstrategi för Östergötland som beslutades av regionfullmäktige i oktober 2021 är även ett av de prioriterade områdena "Skapa ett mer digitalt Östergötland". För området beskrivs att digitaliseringen ger nya möjligheter och utmaningar vilket påverkar grundläggande förutsättningar för tillväxt, hållbarhet, välfärd, jämlikhet och demokrati.

Enligt 1177 erbjuder Region Östergötland digitala tjänster inom hälso- och sjukvård som bland annat omfattar appen Din vård, Digitala vårdcentralen, egenmonitorering samt stöd- och behandlingsprogram såsom KBT på nätet.

I *Region Östergötlands Treårsbudget 2022-2024 med fokusområden 2022* finns uppdrag och styrtalet rörande digitalisering inom flera fokusområden. Mål finns avseende bland annat andelen digitala besök i öppenvårdsmottagningar samt möjlighet till att boka besök via nätet. Regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden har tilldelats flera uppdrag rörande digitalisering för året. I budgeten anges även att engångsmedel om 10 mnkr har avsatts till digitalisering för 2022.

I Region Östergötlands Årsredovisning 2021 framgår att styrtalet "Minst 10 procent av alla öppenvårdsbesök ska genomföras som digitala besök" bedöms som ej uppnått för året. Utfallet var mindre än en procent. Även styrtalet "Samtliga primärvårdsenheter och specialistmottagningar ska erbjuda digitala besök" bedöms om ej uppnått med utfallet 67 procent.

I revisorernas granskning av digitalisering 2019 bedömdes att fullmäktiges målsättningar inom digitalisering inte helt fått genomslag. Dåvarande digitaliseringsstrategi hade inte brutits ned i handlingsplaner och brister fanns i genomförande och organisation av digitaliseringsprojekt. I 2020 års granskning av 1177 konstaterades långvariga brister i måluppfyllelse inom vissa områden samt brister kopplade till webbsidan för 1177.

Revisorerna har mot bakgrund av ovanstående och utifrån väsentlighet och risk beslutat att granska regionens digitaliseringsarbete. Granskningen ingår i revisionsplanen för 2022.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att det bedrivs ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete i regionen.

Revisionsfrågor:

- Har digitala tjänster utvecklats i önskvärd riktning utifrån mål och styrande dokument?
- Skapar organisering och ansvarsfördelning tillräckliga förutsättningar för att uppnå beslutade mål?
- Sker en tillräcklig uppföljning inom digitaliseringsområdet?
- Vidtas åtgärder om arbetet inte utvecklas i enlighet med beslutade mål och strategier?

Revisionskriterier

- Kommunallagen 6 kap. 6 §
- Treårsbudget 2021-2023 med fokusområden 2021
- Treårsbudget 2022-2024 med fokusområden 2021
- Strategiprogram för Region Östergötland 2020-2022
- Region Östergötlands Digitaliseringsstrategi

Avgränsning

Granskningsobjekt är regionstyrelsen samt hälso- och sjukvårdsnämnden.

Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer, dokumentgranskning samt genomgång av aktuell statistik. Intervjuer har skett med tjänstepersoner inom utvecklingsstrategiska enheten vid regionledningskontoret samt med medarbetare vid enheten för vårdssystem och e-hälsa inom produktionsenhet hälso- och sjukvård. Vidare har företrädare för Vårdcentralerna Skärblacka, Boxholm och Tannefors samt företrädare för Rehab Öst, Rehab Väst, Rörelse och hälsa samt Rehab Finspång intervjuats. Totalt har 11 intervjuer genomförts, huvudsakligen i grupp och digitalt.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Granskningen har följts av de förtroendevalda revisorerna Monica Ericsson och Erik Söderberg.

Granskningsresultat

Utveckling av digitala tjänster utifrån mål och styrande dokument

Revisionsfråga 1: Har digitala tjänster utvecklats i önskvärd riktning utifrån mål och styrande dokument?

lakttagelser

Digitala tjänster, mål och styrande dokument

Intervjuer och Region Östergötlands treårsbudget visar att regionens digitala tjänster och aktuella satsningar inom digitalisering omfattar:

- **Digitala vårdmöten** via appen Din Vård. I regel bokas möten av vårdgivaren i överenskommelse med patienten på telefon eller som uppföljningsbesök. Till vissa vårdgivare kan patienten själv boka möte.
- **Digitala vårdcentralen** är en enhet inom Primärvårdscentrum till vilken patienten kan boka digitala möten via appen Din vård. Enheten bemannas av läkare, sjuksköterskor och fysioterapeuter med ordinarie arbetsplats i andra verksamheter.
- **Stöd- och behandlingsplattformen** som Inera ansvarar för omfattar digitala behandlingsprogram genom kognitiv beteendeterapi (KBT) inom områden som stress, oro och sömnsvårigheter. Även utbildningar inom exempelvis artros finns.
- **Digital egenmonitorering** via appen Imagine Care är ett pågående projekt inom hälso- och sjukvården. Patienter med diagnoser som astma, KOL, hjärtsvikt och diabetes registrerar data som avläses digitalt av vårdgivaren. Detta skapar ökad patientdelaktighet och mindre behov av fysiska besök i vården.
- **Första linjens digitala vård (FLDV)** är Ineras upphandling av en digital plattform som ska förbättra tillgängligheten till första linjens vård och erbjuda nya sätt till kontakt med vården. Region Östergötland deltar i upphandlingen tillsammans med flera andra regioner. Tjänsten planerades initialt driftsättas under 2022, men har försenats då upphandlingen har överklagats. I regionens delårsrapport 08 2022 framkommer att FLDV numera benämns som 1177 Direkt. I revisionsrapporten används begreppet FLDV eftersom det är den benämning som intervjuade använt. I slutskedet av granskningen publicerade Region Östergötland information på sin webbplats där det framgår att Inera tecknat ramavtal med leverantören Platform24 den 25 oktober samt att tjänsten ska införas under våren 2023.

Strategiprogram för Region Östergötland 2020-2022 beslutades av regionfullmäktige i november 2020 och beskriver vision och politiska mål under mandatperioden¹. För huvudmålet "Nära och tillgänglig vård efter behov" framhålls vikten av att fortsätta utveckla ny teknik, smart digitalisering och nya mobila lösningar samt att teknik och digitalisering ska skapa mer tid för patientmöten och omvårdnad. Enligt Region

¹ Strategiprogrammet antogs vid mandatperiodens mitt p.g.a. ny modell för verksamhetsstyrning.

Östergötlands modell för verksamhetsstyrning baseras treårsbudget inklusive uppdrag och styrtal på strategiprogrammet.

I Treårsbudget för 2021 respektive 2022 finns mål inom digitaliseringsområdet i form av styrtal och uppdrag till regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden. Se bilaga 1 för uppdrag och styrtal inom området. I regionstyrelsens samt hälso- och sjukvårdsnämndens årsplaner för 2021 och 2022 beskrivs plan för att genomföra uppdragen de tilldelats. Enligt årsplanerna hanteras majoriteten genom uppdrag till regiondirektör och kravställan i regelbok och överenskommelser. Vår granskning av verksamhetsplan 2022 för produktionsenhet hälso- och sjukvård samt verksamhetsplaner/handlingsplaner för utvalda verksamheter visar att uppdragen i regel brutits ned till aktiviteter och att styrtal som omfattar digitalisering anges. För Primärvårdscentrum är exempelvis en av aktiviteterna att införa digitala besök på alla vårdcentraler och öppenvårdsenheter. I granskningen har vi noterat att ett av uppdragen som rör digitalisering inte omfattas av verksamhetsplanen för produktionsenhet Hälso- och sjukvård.

Ett av målen för 2040 i Utvecklingsstrategi för Östergötland (RUS) från 2021 är "Skapa ett mer digitalt Östergötland". Ytterligare mål inom området finns i Region Östergötlands Digitaliseringsstrategi som omfattar fokusområdena digital kompetens, digital ledning, digital innovation, digital trygghet och digital infrastruktur. Den 15 juni 2022 beslutade regionstyrelsen även om Målbild för 1177 Vårdguiden som ska vara uppfylld till 2030. Målbilden omfattar bland annat mål om att invånarna ska kunna hitta information, boka, omboka och avboka tider samt förnya recept.

Intervjuer visar att omfattningen av digitala tjänster i respektive verksamhet till stor del beror på medarbetares och chefers intresse och kunskap. **Rehabverksamheterna** erbjuder digital artrosskola via stöd- och behandlingsplattformen samt digitala möten med fysioterapeut, arbetsterapeut och logoped i begränsad utsträckning. Under 2022 har webbtidbokning för fysiska nybesök hos fysioterapeut implementerats. Rehabverksamheterna bemannar tillsammans den digitala vårdcentralen för digitala möten med fysioterapeut. Samtliga intervjuade **vårdcentraler** erbjuder webbtidbokning till fysiska besök men variationen är stor avseende vilka typer av besök som kan bokas digitalt.

Egenmonitorering erbjuds i olika stor utsträckning. En av vårdcentralerna i granskningen ingår i projektet för egenmonitorering och erbjuder tjänster inom flera sjukdomskategorier. Verksamheten har haft möjlighet att påverka utförandet av tjänsten, vilket uppfattas som positivt. En annan vårdcentral erbjuder egenmonitorering endast till ett fåtal patienter med diabetes typ 1. Alla intervjuade vårdcentraler har nyttjat digitala vårdmöten, men användandet varierar. En av vårdcentralerna hade vid tillfället för intervjun ingen fast anställd läkare. Stor omsättning av personal samt prioritering av fysiska besök när läkare finns på plats gör att bland annat digitala vårdmöten inte prioriteras.

Utveckling

I Årsredovisning 2021 bedömdes fem uppdrag rörande digitalisering som genomförda enligt plan och två som delvis genomförda. Tre styrtalet bedömdes som ej uppnådda: andel digitala besök i öppenvården, andel digitala KBT-behandlingar samt att samtliga enheter ska erbjuda digitala besök. I delårsrapport 08 2022 är helårsbedömningen för två av uppdragen att de kommer genomföras enligt plan. Två uppdrag bedöms delvis kunna genomföras och ett uppdrag bedöms inte kunna genomföras. Uppdraget som inte kan genomföras är "Främja breddinförande av första linjens digitala vård". Se bilaga 1 för samtliga bedömningar.

I delårsrapporten rapporteras även följande resultat och om parametern är kopplad till ett styrtalet anges detta:

- Januari till augusti 2022 var snittet 340 besök per månad till Digitala vårdcentralen, motsvarande siffra för 2021 var 225.
- Andelen digitala besök som genomförts i appen Din vård motsvarade ca 1,2 procent av alla öppenvårdsbesök, vilket är oförändrat jämfört med motsvarande period 2021. Styrtalet är att det ska öka.
- Antalet digitala utomlänsbesök har varit mer än tre gånger fler än de digitala besöken i appen Din vård under 2022. Under 2021 var motsvarande siffra 3,7.
- I augusti 2022 var 380 patienter anslutna till digital egenmonitorering via vårdcentraler och 50 inom den specialiserade vården. Styrtalet är att 500 patienter ska vara anslutna i primärvården och 500 i den specialiserade vården.
- September 2021 till augusti 2022 har antalet startade stöd- och behandlingsprogram ökat med 14 procent jämfört med motsvarande period 2020 - 2021. Styrtalet är att det ska öka.
- September 2021 till augusti 2022 minskade andelen patienter som får digital KBT-behandling, av alla som får KBT-behandlingar, från 16 till 14 procent. Styrtalet är att det ska öka.
- 68 av 109 enheter har erbjudit minst ett digitalt besök hittills under året. Styrtalet är att samtliga primärvårdsenheter och specialistmottagningar ska erbjuda digitala besök.

Enligt regionens Auktorisationsuppföljning Vårdval primärvård 2020 bokades 1,4 procent av alla besök via webben. Variationen mellan vårdcentralerna var då från 0 till 6,9 procent. Motsvarande värden redovisas inte i Auktorisationsuppföljning 2021.

I revisionens granskning av invånarnas användning av 1177 år 2021 framkom att användandet av e-tjänster ökat, vilket delvis var drivet av pandemin. Enligt statistik från Inera varierar antalet e-tjänster som erbjuds via 1177 i regionen. Den mottagning med flest tjänster erbjuder 15 stycken och hos den med minst antal finns endast en e-tjänst.

I den tidigare granskningen framkom även att svarstiderna för telefonrådgivningen var bristfälliga över hela landet under pandemin. Telefonrådgivning kan inte betraktas som en digital tjänst men en god tillgänglighet till telefonrådgivning bidrar till att avlasta övrig vård vilket i sin tur kan ge utrymme för exempelvis arbete med digitalisering.

I tabell 1 och 2 nedan framgår att antal inkommande samtal för Östergötland var ca 4 000 färre första halvåret 2022 jämfört med andra halvåret 2019. Antal besvarade samtal har totalt minskat med 9 000 per halvår under samma period. Svarsfrekvensen har minskat även i riket under samma tid men den är för första halvåret 2022 högre än i Östergötland. Under pandemins inledning var regionens svarsfrekvens högre än rikets.

Tabell 1: Antal inkommande och besvarade samtal för Östergötland samt andel besvarade samtal per halvår (Första halvåret 2019-Andra halvåret 2022)

Östergötland:	Jul.-dec. -19	Jan.-jun. -20	Jul.-dec. -20	Jan.-jun. -21	Jul.-dec. -21	Jan.-jun. -22
Antal samtal	119 955	140 459	138 974	151 474	130 735	116 120
Antal besvarade	92 106	99 220	95 913	100 590	85 188	83 118
Andel besvarade	76,8%	70,6%	69,0%	66,4%	65,2%	71,6%

Källa: Beräkning utifrån statistik från inera.se.

Tabell 2: Andel besvarade samtal i Östergötland samt riket per halvår (Första halvåret 2019-Andra halvåret 2022)

	Jul.-dec. -19	Jan.-jun. -20	Jul.-dec. -20	Jan.-jun. -21	Jul.-dec. -21	Jan.-jun. -22
Östergötland	76,8%	70,6%	69,0%	66,4%	65,2%	71,6%
Riket	78,6%	70,0%	68,1%	66,4%	65,3%	73,2%
Differens	-1,9%	0,7%	0,9%	0,0%	-0,1%	-1,6%

Källa: Beräkning utifrån statistik från inera.se.

Statistik från Inera visar avseende östgötarnas och rikets användande av 1177:s e-tjänster visar även följande:

- Antalet besök per invånare på 1177 uppgår för år 2021 till 17 för Östergötland och 25 för riket. Jämfört med året innan ökade östgötarnas besök per invånare med 29 procent medan ökningen på riksnivå var 35 procent.
- Östgötarnas antal inloggningar per invånare på 1177 har ökat från 3,9 stycken år 2017 till 16,3 för år 2021. Antalet inloggningar per invånare är således drygt fyra gånger fler 2021 jämfört med 2017.
- Antal avslutade ärenden per invånare fördubblades i Östergötland från år 2017 till år 2021 från 0,53 till 1,06. Under samma period har antalet nästan trefaldigats i riket I från 0,38 till 1,08 avslutade ärenden per invånare 2021. Exempel på ärenden är Förnya recept, Söka kontakt med vården samt Av/omboka tid.

Utvecklingsområden som beskrivs av intervjuade är en ökad tydlighet avseende vilka digitala tjänster som finns och hur de implementeras och används. Flera olika plattformar och program uppfattas som komplicerade. Ibland krävs dubbelarbete eftersom direktöverföring till journalsystem saknas. Synpunkterna stärks av Auktorisationsuppföljning 2021 för Vårdval primärvård där det framgår att en del vårdcentraler menar att systemens uppbyggnad och kompatibilitet inte är optimala.

Bedömning

Har digitala tjänster utvecklats i önskvärd riktning utifrån mål och styrande dokument?

Nej.

Mål och styrande dokument inom digitaliseringsområdet finns huvudsakligen i Digitaliseringsstrategi samt i regionfullmäktiges treårsbudget. Flera mål inom digitaliseringsområdet bedömdes som ej uppnådda under 2021 och helårsbedömning per augusti 2022 indikerar generellt negativ eller ingen utveckling. Användningen av 1177:s tjänster har ökat i regionen men inte i samma takt som i riket. Telefonrådgivning via 1177 har såväl före pandemin som i nuläget en låg svarsfrekvens jämfört med riket.

Det finns begränsade förutsättningar i verksamheterna att arbeta med digitalisering i enlighet med uttalade fokusområdena i digitaliseringsstrategin. Vi ser att upphandlingen av Första linjens digitala vård kan medföra förenklad hantering för såväl personal som patienter.

Organisering och ansvarsfördelning

Revisionsfråga 2: Skapar organisation och ansvarsfördelning tillräckliga förutsättningar för att uppnå beslutade mål?

lakttagelser

Inom regionledningskontoret och hälso- och sjukvårdens stab finns funktioner som arbetar strategiskt med regionens digitala tjänster. På Enheten för vårdsystem och e-hälsa inom hälso- och sjukvårdens stab arbetar bland annat utvecklingsledare för patientjournal, vårdsystem och e-hälsa. Enligt intervjuade arbetar enheten bland annat med att stötta verksamheterna vid införandet av 1177s e-tjänster. Vid utvecklingsstrategiska enheten inom regionledningskontoret finns funktioner som bland annat arbetar med utvecklingen av Stöd- och behandlingsplattformen samt e-hälsa.

Intervjuer med vårdcentraler och rehabverksamheter visar att resurser för att arbeta med verksamhetsutveckling och digitala arbetssätt varierar. Intervjuade uppfattar att det är upp till verksamhetschef att besluta om införandet av digitala tjänster utifrån målen i treårsbudget. Intresserade medarbetare uppges i vissa fall påverka utvecklingen av digitala arbetssätt i positiv riktning. Vissa beskriver att bristande kunskap och motivation till att använda digitala arbetssätt utgör hinder. Intervjuade inom rehabverksamheterna framhåller att vissa medarbetare anser att möten hos fysioterapeut bör vara fysiska för att hålla god kvalitet. Andra menar att ett första digitalt möte kan hållas med samma kvalitet.

Företrädare för en vårdcentral med stor brist på personal upplever svårigheter med att avsätta resurser för utveckling av verksamheten. Vid en av de intervjuade vårdcentralerna samt vid en rehabverksamhet har resurser nyligen avsatts särskilt för verksamhetsutveckling då vårdpersonal har fått uppdrag på hel-, eller deltid som verksamhetsutvecklare. Detta beskrivs som positivt för verksamhetens möjlighet att arbeta med digitala tjänster. Enligt intervjuerna arbetar dessa funktioner med generell

utveckling av verksamheten vilket även omfattar implementering och uppföljning av digitala tjänster.

Majoriteten av de intervjuade i verksamheterna lyfter att införandet av FLDV väntas medföra förenklad digital hantering för personalen. Flera intervjuade upplever att flera olika plattformar och tjänster leder till förvirring. Vissa intervjuade uppger att de avvaktar med att utbilda personal i nya IT-verktyg i väntan på FLDV. Utvecklingsområden som beskrivs av de intervjuade omfattar ett ökat stöd, exempelvis vid införande av nya e-tjänster via 1177.

I januari 2022 gavs regionstyrelsen en uppföljning av utvecklingen inom digitalisering utifrån 2019 års revisionsrapport. I en presentation tillhörande ärendet framgår att åtgärder omfattar tillsättande av funktionsansvarig direktör för digitalisering. Enligt intervjuade är det utvecklingsdirektören som har denna roll. En annan åtgärd anges vara att vården har fått en samlad ledning med uppdrag att verkställa uppdragen kopplade till digitalisering. Intervjuade beskriver att detta arbete startade under våren 2020 och syftar till att samla regionens ledande tjänstepersoner som deltar i olika nationella forum med koppling till digitalisering. Träffar i denna gruppering uppges ske ca en gång per månad vilket upplevs ha bidragit positivt till regionens digitalisering.

I *Hälso- och sjukvårdsnämndens överenskommelse med produktionsenheten för Hälso- och sjukvård* samt i *Vårdval primärvård Regelbok för auktorisation 2022* anges att leverantörerna ska tillhandahålla e-tjänster som möjliggör att invånarna kan söka kontakt med vården digitalt. Bland annat ska minst basutbud i 1177 Vårdguidens e-tjänster, digitala möten som alternativ till fysiska möten och möjlighet till digital kommunikation via chatt erbjudas. Motsvarande skrivelser finns i överenskommelse och regelbok för 2021. Intervjuades uppfattning är att det saknas möjlighet till chatt i regionen, men att det planeras inom FLDV.

Med basutbud inom 1177 avses bland annat möjlighet för webbtidbokning till fysiska besök såsom bedömning av hudförändringar, borttagning av stygn, EKG inför operation och provtagning. Vid intervjuer framträder bilden av att överenskommelsens och regelbokens angivelser uppfattas som vägledande snarare än som krav. Denna bild stärks av en sammanställning av 1177:s e-tjänster som genomfördes av medarbetare vid Enheten för vårdsystem och e-hälsa i juni 2022. Endast 3 av 43 vårdcentraler erbjöd samtliga e-tjänster i basutbudet och 6 av vårdcentralerna erbjöd ingen av e-tjänsterna.

Bedömning

Skapar organisering och ansvarsfördelning tillräckliga förutsättningar för att uppnå beslutade mål?

Delvis.



Organiseringen bedöms delvis skapa för tillräckliga förutsättningar för att uppnå beslutade mål. Organisationen har stärkts sedan föregående granskning inom området genom att ansvarig direktör utsetts och en samlad ledning för att uppnå målen har skapats. Verksamheternas förutsättningar avgör dock i vilken grad patienterna erbjuds

digitala tjänster. Vi bedömer att det saknas resurser för att arbeta med verksamhetsutveckling i önskvärd omfattning för att uppnå beslutade mål.

Uppföljning

Revisionsfråga 3: Sker en tillräcklig uppföljning inom digitaliseringsområdet?

lakttagelser

Uppföljning av uppdrag och styrtal inom digitaliseringsområdet sker i delårsrapporter och årsredovisningar för regionen enligt styrmodellen.

I reglemente för Hälso- och sjukvårdsnämnden anges att nämnden ska följa upp och utvärdera utförarnas verksamhetsresultat utifrån överenskommelser och avtal. I överenskommelsen mellan nämnden och produktionsenhet hälso- och sjukvård anges att den, tillsammans med treårsbudget och regionstyrelsens årsplan ska omsättas i leverantörens verksamhetsplan 2022 som sedan ska redovisas i delårsrapporterna 04, 08 samt i årsredovisning. Det sker ingen samlad uppföljning av överenskommelsen utan delårsrapporterna för produktionsenhet hälso- och sjukvård ger tillsammans en bild av utvecklingen.

I Regelbok vårdval primärvård anges att beställaren gör uppföljning av leverantörens verksamhet i syfte att säkerställa att auktorisationskraven efterlevs. Detta sker bland annat genom en årlig auktorisationsuppföljning. Vid hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde den 10 maj 2022 gavs en presentation av Auktorisationsuppföljning vårdval primärvård 2021 genom informationsärende. Uppföljningen finns inte med som sammanträdeshandling men vi har tagit del av den inom ramen för granskningen. I auktorisationsuppföljningen finns ett avsnitt om vårdcentralernas arbete med e-tjänster men de krav som anges i regelboken avseende e-tjänster följs inte upp på ett tydligt sätt. Bland annat ska leverantören erbjuda digitala möten som alternativ till fysiska möten och av uppföljningen framgår inte om detta uppfylls, endast att det totala antalet digitala besök har ökat.

Intervjuerna visar att uppföljning av nyckeltal inom digitaliseringsområdet sker på olika sätt i de granskade verksamheterna. Inom primärvårdscentrum skickas en samlad månadsuppföljning till varje vårdcentral som omfattar statistik avseende andel digitala besök, andel digitala sjukvårdande behandlingar, antal besök på Digitala vårdcentralen per profession och andel besvarade samtal för samtliga vårdcentraler. Vid intervjuer framgår att verksamhetscheferna tar del av uppföljningen men att kännedomen om innehållet är lägre hos medarbetarna. Uppföljning av nyckeltal inom rehabverksamheterna ansvarar verksamheterna själva för. Enligt intervjuade sammanställs och delges inte någon statistik eller uppföljning kring digitala tjänster från ledningen. Den uppföljning som sker varierar mellan rehabverksamheterna då den är beroende av resurser och kompetens.

Månadsuppföljningar avseende stöd- och behandlingsplattformen genomförs av en tjänsteperson vid Region Östergötlands utvecklingsstrategiska enhet för hela Sydöstra sjukvårdsregionens räkning. Ett exempel på en månadsuppföljning visar att den omfattar

antal program som erbjuds per enhet och antal startade program. Enligt intervjuade delas uppföljningarna med alla verksamheter så att de kan följa den egna utvecklingen i förhållande till andra. Vidare uppges att om avvikelser eller en låg användandegrad upptäcks inom en specifik verksamhet tar tjänstepersonen kontakt med verksamheten för att erbjuda stöd. Samlade utvärderingar uppges även ha genomförts av exempelvis KBT via nätet i samband med att pilotprojektet avslutades. Verksamheterna tar i regel inte del av uppföljning kring patientupplevelsen av digitala vårdbesök utöver den feedback som enskilda patienter förmedlar. Intervjuade lyfter att det hade varit värdefullt för dem att ta del av sådan uppföljning för att bättre kunna möta patienternas behov och utveckla de digitala tjänsterna. Inom en av rehabverksamheterna fyller vårdpersonal i en enkät vid genomfört digitalt besök. I enkäten utvärderas bland annat om besökstypen var passande för digital form. Något resultat utifrån enkäterna har enligt intervjuade inte presenterats för medarbetarna ännu och det är oklart när eller hur uppföljning ska ske.

Bedömning

Sker en tillräcklig uppföljning inom digitaliseringsområdet?

Delvis.

Vi bedömer att det delvis sker en tillräcklig uppföljning. Uppföljning av uppdrag och styrtal sker inom ordinarie styrmodell och uppföljning av nyckeltal inom digitaliseringsområdet sker även i varierande utsträckning inom intervjuade verksamheter. Vi bedömer att förutsättningarna för uppföljning varierar mellan verksamheterna beroende på mängden centralt stöd vilket också påverkar uppföljningen. Vi bedömer att hälso- och sjukvårdsnämndens uppföljning av överenskommelse och regelbok kan stärkas genom tydligare fokus på resultat i förhållande till ställda krav rörande e-tjänster.

Vidtagna åtgärder

Revisionsfråga 4: Vidtas åtgärder om arbetet inte utvecklas i enlighet med beslutade mål och strategier?

lakttagelser

Granskningen visar att flera av fullmäktiges mål inom digitaliseringsområdet inte uppfyllts under flera år. Styrtaal avseende digital KBT-behandling, andel digitala besök och att samtliga enheter ska erbjuda digitala besök uppfylldes inte under 2021 och visar en negativ eller ingen utveckling vid delår 08 2022. I tidigare revisionsfrågor har vi berört ett antal utvecklingsområden som intervjuade framfört avseende brist på resurser, kompetens och stöd för utveckling och uppföljning. Vidare lyfter intervjuade svårigheten med att implementera många digitala tjänster samtidigt i regionen. Intervjuade menar även att tillräckliga åtgärder inte vidtagits avseende det digitala hjälpmedlet Nova board. Genom Nova ska vårdpersonal kunna komma åt patientens journal via en surfplatta. Nova har köpts in av ca 16 enheter i regionen, men det finns flera problem med tjänsten som gör att den fungerar dåligt och är krånglig för vårdpersonalen att använda, vilket gör att många undviker det.

I hälso- och sjukvårdsnämndens årsplan noterar vi att uppdrag som berör digitalisering anges ska hanteras genom kravställen i regelbok och överenskommelse. Som konstaterat i tidigare revisionsfråga finns det krav avseende digitala tjänster i regelbok och överenskommelse. Följsamheten är dock låg enligt de intervjuade. Samtidigt visar granskningen att åtgärder inte vidtagits av regionstyrelsen eller hälso- och sjukvårdsnämnden med anledning av detta.

Som nämnts i tidigare revisionsfråga rapporterades ett antal åtgärder som vidtagits med anledning av revisionens granskning av digitalisering 2019. Återkopplingen utifrån revisionsrapporten gjordes av företrädare för utvecklingsstrategiska enheten. Bland annat anges att handlingsplanen som togs fram efter beslut om digitaliseringsstrategin är genomförd. Vid intervju med företrädare för utvecklingsstrategiska enheten förtydligas att handlingsplanen togs fram efter att granskningen genomförts. Vi har tagit del av en uppföljning av handlingsplanen daterad 2021-05-03. Av denna framgår att handlingsplanen omfattat ca 30 olika aktiviteter. Några av de aktiviteter som anges vara genomförda är erbjuda tjänst för besök via video, elektroniska remisser och nationell patientöversikt (NPÖ). Majoriteten av aktiviteterna pågår fortfarande.

Med anledning av stigande kostnader för digitala utomlänsbesök 2020 beslutade regionstyrelsen att uppdra till regiondirektören att utreda utomlänsbesöken och möjligheter och hinder gällande ersättningsmodeller kopplat till digitalisering av vården. Slutsatserna från utredningen presenterades för regionstyrelsen 2022-01-03. Styrelsen beslutade att ge regiondirektören i uppdrag att utarbeta en modell för målrelaterad ersättning för digitala besök på primärvårdsnivå samt att under våren 2022 påbörja ett pilotprojekt för ökad digital tillgänglighet 24/7 årets alla dagar på primärvårdsnivå. Uppdragen ska genomföras och implementeras i samband med att FLDV införs. Regiondirektören fick även i uppdrag att avrapportera utvecklingen och effekterna av de digitala utomlänsbesöken till regionstyrelsen. Det framgår inte när avrapportering ska ske.

Bedömning

Vidtas åtgärder om arbetet inte utvecklas i enlighet med beslutade mål och strategier?

Delvis.

Flera åtgärder har vidtagits sedan revisorernas granskning av digitalisering 2019, exempelvis genom att en handlingsplan för Digitaliseringsstrategin tagits fram och genomförts. Regionstyrelsen har även vidtagit åtgärder med anledning av ökade kostnader för digitala utomlänsbesök.

Vi bedömer att tillräckliga åtgärder inte har vidtagits för att säkerställa följsamhet till digitaliseringskraven i överenskommelsen. Beaktat utvecklingen av digitala tjänster i relation till målen bedömer vi att tillräckliga åtgärder inte har vidtagits.



Bilagor

Bilaga 1: Uppdrag och styrtal inom digitaliseringsområdet 2021 och 2022

Tabell 3: Uppdrag och styrtal digitalisering i Treårsbudget 2021-2023 med fokusområden 2021 inklusive bedömning i Årsredovisning 2021

Uppdrag (till)	Styrtal
<i>Fokusområde: En innovativ primärvård och en fortsatt omställning till nära vård</i>	
Stärka möjligheterna för digitala besök och gör digitala besök till den initiala kontakten för patienten. (RS) (HSN)	Minst 200 patienter ska under 2021 använda egenmonitorering.
Stärka möjligheterna för egenmonitorering. (RS)	
<i>Fokusområde: Fortsatt digitalisering av verksamhet och tjänster</i>	
Öka möjligheterna för invånarna att få digitala vårdbesök i primärvården och på specialistmottagningar. (RS) (HSN)	Antalet påbörjade behandlingsprogram i Stöd- och behandlingsplattformen ska öka.
Främja införande av digitala tjänster för formulär, chatt, webbtidbok, digitala stöd- och behandlingsprogram samt själv- och distans-monitorering för en ökad användning. (RS)	Samtliga primärvårdsenheter och specialistmottagningar ska erbjuda digitala besök.
Marknadsföra de digitala tjänster som Region Östergötland erbjuder för att säkerställa att invånarna känner till dem. (RS)	Minst 10 procent av alla öppenvårdsbesök ska genomföras som digitala besök.
Fortsätta skapa förutsättningar för forsknings- och utvecklingsprojekt relaterade till AI, robotisering och IoT. (RS)	
<i>Fokusområde: Utvecklat arbete för en jämlik vård och hälsa i Östergötland</i>	
Ta fram en plan för vilka digitala stöd som ska användas i det hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande arbetet. (RS)	Andel patienter som får digital KBT-behandling, av alla som får KBT-behandlingar, ska öka

Notering: Källor: Region Östergötlands Treårsbudget 2021-2023 med fokusområden 2021 samt Årsredovisning 2021.

Färgbedömning uppdrag: Grön = Uppdraget har genomförts enligt plan, med tillfredsställande resultat. Gul = Uppdraget har inte genomförts helt enligt plan och/eller resultatet är inte helt tillfredsställande. Röd = Uppdraget har inte genomförts enligt plan och/eller resultatet är otillfredsställande.

Färgbedömning styrtal: Grön = Uppnått, Röd = Ej uppnått.

Tabell 4: Uppdrag och styrta digitalisering i Treårsbudget 2022-2024 med fokusområden 2022 inklusive helårsbedömning i delårsrapport 08 2022

Uppdrag (till)	Styrtal Regionen gör ingen helårsbedömning av styrtal vid delår 08. Se sid 7 för redovisat utfall.
<i>Fokusområde: En tillgänglig sjukvård och jämlik hälsa</i>	
	Andel patienter som får digital KBT-behandling, av alla som får KBT-behandlingar, ska öka.
<i>Fokusområde: En nyskapande primärvård och nära vård</i>	
Inventera vilka öppenvårdsbesök som med bibehållen medicinsk kvalitet är lämpliga att genomföra digitalt (RS)	Andelen besök i primärvården och specialistmottagningarna som genomförs som digitala besök ska öka.
Stärka möjligheterna för digitala besök, så att digitala besök blir den initiala kontakten där det är möjligt, både för patienten i primärvården och vid tidsplanerade besök på mottagningar i specialistvården. (RS, HSN)	Minst 500 patienter ska under 2022 använda digitaliserad egenmonitorering i primärvården.
Stärka möjligheterna till nära och digital rehabilitering. (RS, HSN)	Minst 500 patienter ska under 2022 använda digitaliserad egenmonitorering i specialiserad vård.
<i>Fokusområde: Digitalisering och ny teknik skapar nya möjligheter</i>	
Främja breddinförande av första linjens digitala vård. (RS)	Antalet påbörjade behandlingsprogram i Stöd- och behandlingsplattformen ska öka.
Marknadsföra de digitala tjänster som Region Östergötland erbjuder för att säkerställa att invånarna känner till dem. (RS)	Samtliga primärvårdsenheter och specialistmottagningar ska erbjuda digitala besök.

Notering: Källor: Region Östergötlands Treårsbudget 2022-2024 med fokusområden 2022 samt Delårsrapport 08 2022.

Färgbedömning uppdrag: Grön = Helårsbedömningen är att uppdraget kommer vara genomfört enligt planering, med tillfredsställande resultat. Gul = Helårsbedömningen är att uppdraget inte kommer vara helt genomfört enligt planering och/eller att resultatet inte kommer vara helt tillfredsställande. Röd = Helårsbedömningen är att uppdraget inte kommer vara genomfört enligt planering och/eller att resultatet kommer vara otillfredsställande.

15 november 2022

Matti Leskelä

*Uppdragsledare, Certifierad
kommunal yrkesrevisor*

Sofia Tuvhag

*Projektledare, Certifierad kommunal
yrkesrevisor*

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Östergötland enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan beslutad 2022-06-08. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.

Deltagare

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB Sverige

Signerat med Svenskt BankID

Namn returnerat från Svenskt BankID: Matti Mikael Leskelä

Matti Leskelä
Sakkunnigt biträde, PwC

2022-11-16 07:37:30 UTC

Datum

Leveranskanal: E-post

Signerat med Svenskt BankID

Namn returnerat från Svenskt BankID: Sofia Cecilia Ellinor Bengtsson

Sofia Tuvhag
Sakkunnigt biträde, PwC

2022-11-15 15:05:31 UTC

Datum

Leveranskanal: E-post