



Sammanträdesdatum
2021-11-23

Beteckning
Dnr: 21RS8627

Regionens revisorer, c/o PWC
Box 885
721 23 Västerås

Svar på revisionsrapporten Granskning av 1177 Vårdguidens tjänster

Region Örebro läns revisorer har överlämnat en revisionsrapport gällande granskning av regionens arbete med 1177 Vårdguidens tjänster och 1177 telefonrådgivningen. Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden och folk tandvårdsnämnden säkerställer att 1177 Vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt ifall den interna kontrollen är tillräcklig. Med anledning av revisionsrapporten lämnar Region Örebro län tre likalydande svar, varav detta från regionstyrelsen är ett.

Följande yttrande görs mot bakgrund av den pågående pandemin, som har haft och har påverkan på de ambitioner som finns för förbättring och utveckling, såväl inom Region Örebro län som tillsammans med Inera.

Region Örebro län (Regionen) instämmer i delar av revisorernas bedömning men vill framföra ett antal reservationer och förtydliganden.

Det pågår ett aktivt förbättringsarbete gällande 1177 Vårdguidens tjänster inom Regionen. Inom Hälsoval pågår ett utvecklingsarbete inom tre huvudspår för länets vårdcentraler: att utöka möjligheten för invånare att själva boka tider; att erbjuda fler digitala vårdmöten via video; samt att fler behandlingar ska erbjudas i stöd- och behandlingsplattformen, bland annat digital artros-skola.

Revisorerna rekommenderar Regionen att genomföra en analys av vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap om 1177 Vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv, samt påpekar att det är av vikt för att nå

målsättningen gällande projektet Digitalt först. Implementeringen av projektet Digitalt först är genomfört inom primärvården med en framtagen handlingsplan, medan specialistvården var i startgrupparna i samband med att pandemin slog till och då fick pausas. Nu kommer det arbetet att återupptas inom hälso- och sjukvårdsförvaltningens verksamheter, där område psykiatri är först ut.

Inom både folktandvården och hälso- och sjukvårdsförvaltningen pågår även ett arbete med digitala vårdmiljöer, både strategiskt och operativt. Inom digitala vårdmiljöer kommer Regionen att arbeta med och utveckla de digitala aspekterna av vården. En viktig beståndsdel i arbetet kommer vara att utveckla en förmåga att verka mellan verksamheten och invånarnas behov samt även framtida möjligheter. Generellt ligger kunskapen och nyttjandet av 1177 e-tjänster på en mycket hög nivå inom länet.

Regionen har medvetet prioriterat riktade satsningar för målgruppen äldre, vilket bland annat inneburit samarbete med pensionärsorganisationer och Länsstyrelsen. Det finns även etablerade samarbeten med biblioteken i länet och kommunernas riktade "äldredagar".

Revisorernas bedömning är att nyckeltal följs upp men inte invånarnas upplevelse av e-tjänsterna. Regionen instämmer delvis i detta då det är ett område som kan utvecklas med fler fokusgrupper. Regionen deltar emellertid aktivt i utvecklingen av förbättrade nationella analysverktyg och också i utvecklingen av förbättrad ombudsfunktion vilket har lyfts som ett utvecklingsområde framför allt av föräldrar med barn med funktionshinder, men också av anhöriga som vill vara behjälpliga med de digitala e-tjänsterna. Regionen har dock juridiska utmaningar när det gäller ombudsfunktionerna.

Det är också viktigt att påpeka att 1177 Vårdguiden på telefon inte är en verksamhet fristående från övrig hälso- och sjukvård, utan beroende av hur övrig vård hänvisar till sjukvårdsrådgivningen och av hur framkomligheten är till andra verksamheter. Det är här viktigt att lyfta att tillgängligheten inom 1177 Vårdguiden på telefon således speglar övrig verksamhet. Både mätandet av tillgänglighet och framtagandet av mål inom 1177 Vårdguiden på telefon bör göras tillsammans med övrig hälso- och sjukvård och folktandvård. Regionen vill också lyfta att allt arbete gällande sjukvårdsrådgivning inom 1177 Vårdguiden på telefon mäts och månatliga mätningar går att ta del av på Ineras hemsida.

Den via Inera redovisade NKI-mätningen (nöjd-kund-index) är genomförd för telefonin hösten 2020 under rubriken "Utvecklingen av invånartjänsterna 1177". Det finns även en NKI-mätning för invånare i inloggat läge gällande e-

tjänsterna, som är genomförd via Inera i december 2020. I rapporten lyfts NKI-mätningen för telefonin men inte för e-tjänsterna där det för övrigt är möjligt att följa upplevelsen av e-tjänsterna hos invånare. Avslutningsvis bedömer Region Örebro län det som svårt att i rapporten urskilja när revisorerna avser 1177 telefon alternativt 1177 e-tjänster. Denna otydlighet gagnar inte analysen då de två har helt olika karaktär.

För Region Örebro län



Andreas Svahn

Regionstyrelsens ordförande



Rickard Simonsson
Regiondirektör