

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Granskning av 1177 i egen regi, inklusive uppföljning

Regionens revisorer har ansvar för att genomföra årlig granskning av regionens samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har regionens revisorer utarbetat dokumentet "Granskningsstrategi" i vilket de beskrivit de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Baserad på granskningsstrategin gör revisorerna en årlig riskbedömning och revisionsplan. I "Revisionsplan 2023" ingår en granskning av 1177, egen regi, inklusive uppföljning.

1177 Värmland är samlingsnamnet för tjänster som vänder sig till Värmlands invånare om hälso- och sjukvården. 1177 - råd om vård, dygnet runt på webb och telefon.

Region Värmland tog från och med 1 november 2019 över 1177 i egen regi. Fram till och med 30 oktober 2019 hade regionen avtal med företaget Medhelp.

Den bärande idén för Region Värmlands övertagande var att skapa förutsättningar för att sjukvårdsrådgivningen skulle bli en integrerad del av vårdutbudet och väl funktionellt sammanhållet med regionens övriga verksamheter. Syftet var också att kunna koordinera vården så att patienten erbjuds rätt vårdnivå från början.

De mervärden som nämndes i samband med övertagandet var: Högre kvalitet och träffsäkerhet i att lotsa patienten rätt, enhetligare bedömning av patienter samt att kunna utveckla genomtänkta och enhetliga processer för alla typer av oplanerade kontakter.

I den tidigare genomförda förstudien, som genomfördes år 2017, konstaterades att:

Dåvarande Landstingsstyrelsen i delårsrapport och årsredovisning fått viss information avseende e-tjänster. Informationen omfattade bland annat antalet användare av e-tjänster i länet. Bedömning var dock att Landstingsstyrelsen inte genomfört en systematisk uppföljning av de mål som formulerats i landstingsplan respektive strategidokument.

I Landstingsstyrelsens strategidokument angavs bland annat att "Landstinget ska... löpande följa upp användning av, nytta och uppfattning om eHälsa hos beslutsfattare, vårdpersonal och invånare...".

Revisorerna ansåg att Landstingsstyrelsen borde tillse att det genomförs en systematisk uppföljning av orsakerna till att vissa mottagningar/vårdcentraler hade valt att inte införa det basutbud av e-tjänster som angavs i riktlinjen. Detta trots att införande av e-tjänster vore relevant mot bakgrund av den verksamhet som mottagningarna/vårdcentralerna bedriver.

Revisorerna ansåg även att Landstingsstyrelsen borde genomföra uppföljning av implementering och användning av e-tjänster i landstinget. Denna uppföljning borde ske utifrån de målformuleringar som angivits i landstingsplanen och i strategin.

Den nu aktuella granskningen har genomförts av PwC på uppdrag av regionens förtroendevalda revisorer. Det övergripande syftet var att bedöma om Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177.

I granskningen har även ingått en uppföljning av de iakttagelser som framfördes i den förstudie som genomfördes år 2017.

Den samlade bedömningen som konsulten gör utifrån genomförd granskning, är att Hälso- och sjukvårdsnämnden genom styrning, ledning och kontroll, inte helt säkerställer att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177.

För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller i rapportens inledande sammanfattning.

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer:

- *Hälso- och sjukvårdsnämnden bör säkerställa att verksamhetens nu gällande mål och uppdrag är tydliggjorda och kommunicerade. Detta med anledning av att 1177 via telefon är beroende av god samverkan med ett flertal verksamheter och vårdgivare samt att beslutet om övertagande av verksamheten i egen regi föregicks av ett flertal mål och ambitioner vilka kan ha förändrats över tid.*
- *Hälso- och sjukvårdsnämnden bör också säkerställa att verksamheten följs upp i förhållande till formulerade målsättningar.*
- *Hälso- och sjukvårdsnämnden bör överväga en utvärdering avseende nådda effekter med övertagandet av 1177 via telefon då verksamheten varit i egen drift i drygt tre år.*
- *Hälso- och sjukvårdsnämnden behöver säkerställa att vidtagna åtgärder för att förbättra svarstiderna är tillräckliga.*

Revisorerna översänder härmed rapporten och emotser Hälso- och sjukvårdsnämndens svar med redogörelse för vilka åtgärder nämnden avser att vidta, senast den 12 oktober 2023.

Håkan Axelsson
ordförande

Ingela Wretling
vice ordförande