

Revisionsrapport Investeringar i de nationella invånartjänsterna - effekter i det egna landstinget

Dnr 1545-2017

Förslag till beslut

1. Regiondirektören ges i uppdrag att säkra en förbättrad styrning och ledning för att möjliggöra en ökad takt vid införandet av invånartjänster.
2. Regiondirektören ges i uppdrag att återkoppla progressen av införandet av invånartjänster till styrelsen våren 2018.

Yttrande till beslutsförslaget

Styrelsen ser positivt på att användandet av invånartjänster ökar, även om ökningen inte sker i den takt och omfattning som invånarna förväntar sig. Regionsstyrelsen anser att stödet för implementeringen måste anpassas efter behovet av en ökad takt på införandet.

Tillgången till invånartjänster är central för att öka medborgarnas delaktighet i vården och för att öka tillgängligheten av hälso- och sjukvård.

Regionstyrelsen ser allvarligt på de brister som revisionens granskning visat och anser att åtgärder måste vidtas i syfte att öka takten av implementeringen av invånartjänster.

Sammanfattning

Revisorernas bedömning är att regionstyrelsen i begränsad utsträckning säkerställt att de medel som investeras i dessa tjänster ger önskade effekter i den egna regionen.

Revisorerna bedömer att regionens centrala resurser för att anpassa arbetsprocesser och implementering av invånartjänster är begränsade. Den interna uppföljningen av rådgivning per telefon har skett i begränsad utsträckning, delvis på grund av byte av teknisk plattform för 1177 Vårdguiden på telefon. Resultatet av det som kunnat redovisas har använts i begränsad utsträckning i det kontinuerliga förbättringsarbetet.

Revisorerna ser positivt på att en styrgrupp för invånartjänster har upprättats.

Slutligen bedömer revisorerna att det finns ett ökat behov av kännedom om tjänsterna hos personal och medborgare.

Ärendet

PwC har granskat regionens investeringar i de nationella invånartjänsterna 1177. Granskningen har genomförts inom ramen för en nationell samverkansgranskning. Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionsty-

relsen säkerställer att de medel som investeras i de nationella invånartjänsterna ger önskade effekter i den egna regionen.

Revisorernas bedömning är att regionstyrelsen i begränsad utsträckning säkerställt att de medel som investeras i dessa tjänster ger önskade effekter i den egna regionen.

Revisorerna konstaterar att:

- Regionstyrelsen till övervägande del har en tydlig styrning av verksamheternas användande av invånartjänsterna. Regionstyrelsens styrning inom området sker genom mål och beställningar. Skrivningarna i beställning primärvård styr inte på ett tydligt sätt vilka e-tjänster som länets hälsocentraler ska erbjuda länets medborgare.
- Det i begränsad utsträckning finns etablerade arbetssätt för implementering av invånartjänsterna. Strukturerat och tydligt arbetssätt för att stärka medborgarnas kunskap om användande av invånartjänsterna saknas.
- Vårdens arbetsprocess till övervägande del har anpassats till de digitala invånartjänsterna.
- Centrala resurser finns i en begränsad utsträckning vid anpassning av arbetsprocesser respektive implementering av invånartjänsterna. Dessa resurser bedöms inte vara tillräckliga för att verksamheterna ska kunna anpassa arbetsprocesserna. Påverkan av implementering av nya tjänster i vårdverksamheterna riskerar att skapa undanträngningseffekter för den basala primärvården.
- Regionstyrelsen i begränsad utsträckning genomför uppföljning av invånartjänsternas användning.
- Resultaten från genomförda uppföljningar inom regionen används i begränsad utsträckning som en naturlig del i det kontinuerliga förbättringsarbetet.

Avslutningsvis noterar revisionen att regionstyrelsen tagit beslut om att regionen ska övergå till den nationella lösningen för 1177 Vårdguiden på telefon under 2017.

Regiondirektörens kommentarer

Regionen har i styrelsens plan för 2016-2018 betonat att verksamheten aktivt ska arbeta för att kunna erbjuda patienterna kontakt eller vård med hjälp av e-tjänster för att klara framtidens utmaningar. I strategin för invånartjänster och i handlingsplanen beskrivs vilka aktiviteter som behöver genomföras inom varje insatsområde i syftet att normalisera arbetssättet med e-tjänster. Kommunikationsinsatser behöver intensifieras och riktas mot både medborgare och personal. Kunskapen om e-tjänsterna måste öka för båda målgrupperna.

I arbetet med ökad användning av invånartjänster är behovet av stöd till verksamheten centralt när det gäller att anpassa och effektivisera arbetsprocesser och patientflöden. Den digitala mognaden behöver öka bland medarbetarna.

Det pågår många satsningar i mindre skala i verksamheterna, men för att möta medborgarnas behov och förväntningar behöver införandet öka gällande möjligheten att använda webbtidbok, stöd och behandling på nätet och rådgivning via 1177 på telefon.

Bilagor:

Revisionsrapport Investering i de nationella invånartjänsterna 1177 - Effekter i det egna landstinget.

Styrning och användning av de nationella invånartjänsterna 1177- Lärdomar från åtta regioner och landsting

Protokollsutdrag skickas till:

Verksamhetsdirektör

IT/MT direktör

Utvecklingsdirektör

Divisionschef närsjukvård

Divisionschef länssjukvård