

# Revisionsrapport om regionens arbete med 1177

Dnr 00361-2021

## Förslag till beslut

Regionstyrelsen beslutar att:

1. Ge regiondirektören i uppdrag att se över och vid behov komplettera målen i regionstyrelsens plan inför 2022 avseende invånartjänsterna 1177.
2. Ge regiondirektören i uppdrag att säkerställa att regionstyrelsen får ändamålsenlig uppföljning av regionens arbete med invånartjänsterna 1177.
3. Lägga revisionsrapporten till handlingarna.

## Yttrande till beslutsförslaget

Regionstyrelsen välkomnar revisorernas granskning av styrelsens styrning och uppföljning av invånartjänsterna 1177. I enlighet med revisorernas rekommendationer avser styrelsen se över mål och uppföljning för regionens arbete med 1177.

## Sammanfattning

Regionens revisorer har granskat regionens arbete med 1177. Revisorernas bedömning är att regionstyrelsen inte helt säkerställt att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig.

## Ärendet

Invånartjänsterna 1177 består av tre delar:

- 1177 Vårdguiden på telefon som erbjuder sjukvårdsrådgivning.
- 1177 Vårdguiden på webben som erbjuder kvalitetssäkrad information om hälsa, sjukdomar och vård.
- 1177 e-tjänster som möjliggör för invånare att till exempel boka tider och läsa sin journal digitalt.

Tjänsterna ingår i det nationella tjänsteutbud som tillhandahålls av Inera, ett bolag som är delägt av regioner och kommuner. Regionens revisorer har granskat regionens arbete med invånartjänsterna 1177. Revisorerna gör den samlade bedömningen att regionstyrelsen inte helt säkerställt att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig.

## Revisorernas rekommendationer

Regionens revisorer har lämnat följande rekommendationer till regionstyrelsen angående regionens arbete med invånartjänsterna 1177.

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen. Sådan uppföljning bör bland annat inriktas mot enskilda vårdverksamheter utbud av 1177:s e-tjänster, detta för att säkerställa en jämlik vård.
- Att styrelsen överväger att sätta tillgänglighetsmål, anpassade till regionens förutsättningar, för 1177 vad gäller bland annat svarstid och svarsfrekvens för telefonsamtal till 1177.
- 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 kan även behöva kompletteras med viss förändringsledning inom berörda verksamheter.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv.

## Regiondirektörens kommentarer

Regionstyrelsen har antagit målsättningar för invånartjänsterna 1177 och det finns en struktur för hur dessa följs upp. Utifrån revisorernas granskning och rekommendationer finns dock anledning att säkerställa att styrelsens målsättning för 1177 är ändamålsenlig samt att styrelsen tar del av relevant uppföljning av invånartjänsterna 1177. I de fall resultat avviker från styrelsens mål förs en dialog med berörd verksamhetsledning kring lämpliga åtgärder.

Införandet och användandet av digitala tjänster i hälso- och sjukvården är ett högt prioriterat område för regionen. Det innefattar förutom invånartjänsterna 1177 även regionens satsningar på Digitalen samt användningen av digitala vårdmöten i verksamheten. Regionen genomför informationskampanjer för att öka kännedomen om de digitala möjligheter till vårdkontakt som finns.

## Beslutsförslagets påverkan avseende jämställdhet

Beslutet bedöms inte ha någon påverkan på jämställdheten mellan kvinnor och män, flickor och pojkar.

### Bilagor:

Revisorernas skrivelse 1177

Granskningsrapport 1177

### Protokollsutdrag skickas till:

Hälso- och sjukvårdsdirektör

IT/MT-direktör

Ekonomidirektör

Beställansvarig

Divisionschef Nära

Divisionschef Länssjukvård 1

Divisionschef Länssjukvård 2