

**Regionkontoret**  
**Hälso- och sjukvårdsavdelningen**  
Fredrik Stegmark  
Digitaliseringsstrateg Hälsa- och  
sjukvård

**Regionstyrelsens hälso- och sjukvårdsutskott**

## **Revisionsrapport - Investeringar i de nationella invånartjänsterna 1177**

### **Förslag till beslut**

Regionstyrelsen beslutar att yttra sig enligt förslag

### **Sammanfattning**

Revisorerna i Region Halland har gett PWC i uppdrag att genomföra en granskning i syfte att besvara frågan om Regionstyrelsen säkerställer att de medel som investeras i de nationella invånartjänsterna ger önskade effekter i den egna regionen.

Revisorernas samlande bedömning är att regionstyrelsen inte helt säkerställer att arbetet med de nationella invånartjänsterna ger önskade effekter.

Skrivelsen är upprättad för att ge svar på åtgärder utifrån ställningstaganden och synpunkter i revisionsrapporten.

Regionkontoret delar uppfattningen att det finns tydlig förbättringspotential i arbetet med invånartjänster (1177 Vårdguiden). Region Halland har för avsikt att vidta åtgärder för att förbättra arbete kring 1177 Vårdguiden. Genom Hälsa- och sjukvårdsstrategi för Halland 2017-2025, som beslutades av Regionfullmäktige i november 2016 har Region Halland för avsikt att stärka den digitala vägen mellan invånare och medarbetare. I hälso- och sjukvårdsstrategin har ett antal prioriteringsområden identifierats däribland partnerskap med invånaren och en specifik aktivitet för 1177 Vårdguiden har tagits fram. Aktiviteten är en del i den regiongemensamma verksamhetsplanen för att genomföra hälso- och sjukvårdsstrategin. Även att andra aktiviteter som omfattas av den regiongemensamma verksamhetsplanen påverkar arbetet med och utvecklingen av 1177 Vårdguiden, däribland aktiviteter som handlar om det akuta vårdsökandet och införande av Webbtidboken. Arbetet med att utveckla 1177 Vårdguiden kommer därför att ske i nära samverkan med dessa aktiviteter. Aktiviteten "Konkretisera en plan för 1177 Vårdguiden för Region Halland idag och utvecklingen framåt" är nyligen uppstartad och en nulägesbeskrivning är initierad för att få ett gemensamt utgångsläge inför de principiella beslut om utveckling som ska tas.

Det är i dagsläget oklart om 1177 Vårdguiden ensamt kommer att uppfylla Regionfullmäktiges mål inom digitaliseringsområdet och avsikten är att aktiviteten ska ge svar på denna fråga.

**Mål med aktiviteten** ”Konkretisera en plan för 1177 Vårdguiden för Region Halland idag och utvecklingen framåt

1. Att skapa en tydlig bild av den nationella inriktningen kring 1177 Vårdguiden och hur väl den stödjer Region Hallands hälso- och sjukvårdsstrategi inklusive nuläge i Region Halland  
Tidsplan: Q3 2017
2. Identifiering av eventuella brister och behov av kompletteringar till den nationella inriktningen.  
Tidsplan: Q1 2018
3. Definierat angreppssätt för att bemöta eventuella identifierade brister och behov av kompletteringar  
Tidsplan: Q1 2018
4. Tydliggöra hur varumärkena 1177 och Region Halland förhåller sig till varandra och vad det innebär för fortsatt arbete med innehåll.  
Tidsplan: Q2 2018

### **Regionens styrning av eHälsa**

Nedbrytning av målen är nödvändigt att genomföra tillsammans med verksamheten för att nå bäst effekt. Under 2017 är tanken att arbetet sker mot tidigare fastställda mål för att inte tappa fart och att man för 2018 förtydligar och förankrar målen.

Vi ser också att målen för 1177 Vårdguiden kan behöva anpassas till det nationella arbetet för eHälsa 2025 när dessa blir mer klara.

### **Mål**

1. Nedbrutna och förankrade mål för 2018 ska finnas framtagna  
Tidsplan: Q4 2017
2. Utvecklingsplan för vårdverksamhetens nyttjande av befintliga tjänster i 1177 Vårdguiden  
Tidsplan: 2018

### **Vårdens arbetssätt för implementering**

Ansvaret för en lyckad implementering är delat, vilket innebär att samtliga inblandade parter behöver bidra med resurser och styrning för att nå framgång. I rapporten har framför allt webbtidboksprojektet reviderats. Att se över behov av styrning där alla intressenter finns representerade skulle bättre bidra till att projektet skulle få bättre styrfart och få en bättre förankring på ledningsnivå i regionens verksamheter.

Dock är det viktigt att så långt som möjligt använda befintliga grupperingar för att inte bygga nya forum och därmed skapa fler "stuprör".

Webbtidboken är ett av regionens just nu enskilt största projekt för införande av eHälsa relaterade tjänster. De risker som vårdcentralcheferna beskriver kring minskad möjlighet till triagering och rådgivning hanteras inom projektet för webbtidbok genom en löpande dialog med förvaltningsledningen samt fackligarepresentanter. Tyvärr medger idag 1177 Webbtidbok inget större triageringsstöd, som här vore önskvärt. För att skapa ökad tydlighet för invånare och bättre styra bokningar har projektet och verksamheten tagit fram guidning utifrån symptom och styrning till olika yrkeskategorier. Därmed har man på ett tydligare sätt skapat möjlighet för invånaren att göra rätt bokning.

En större frihet i val av implementeringssätt bör beaktas så länge som det gemensamma målet nås och det blir jämlikt utifrån invånarperspektivet. Utfallet hos de verksamheter som har implementerat webbtidbok är ofta positivt då den frigör telefontid och bidrar till bättre arbetsfördelning. I närsjukvården har hittills 9% av ombokningar skett via webbtidboken och det ökar.

Upplägget av webbtidbokens implementering och utvärdering kan användas som en generiskmodell för framtida integrerade e-tjänster. Införande av e-tjänster bör också kopplas till utvecklad arbetsfördelning.

## **Mål**

1. Påverka den nationella utvecklingen av 1177 Vårdguiden till att bättre stöda flödet i rådgivning, triagering och bokning.  
Tidsplan: Q4 2018
2. Utveckla och etablera implementeringsmodell för framtida e-tjänster. Modellen ska så långt som möjligt vara generisk.  
Tidsplan: Q4 2018

## **Arbetsprocessernas anpassning och Uppföljning som en del i förbättringsarbetet**

Enligt revisionsrapporten är det tydligt att kunskapen bland chefer och ledare om 1177 Vårdguiden behöver öka. Detta kräver att cheferna tar in e-perspektivet så att det blir en del av den dagliga patient processen. Cheferna behöver arbeta aktivt med att få in digitala tjänster som en naturlig del av det dagliga arbetet först då kan digitala tjänster skapa full utväxling. Vi ser att arbetet med webbtidboken kan användas som hävstång för att skapa konkreta exempel på hur en verksamhetsresa kan genomföras och vad utfallet kan bli. Arbetet ska kopplas till utvecklingsansvariga inom respektive förvaltning men också övergripande centralt.

## **1177 Vårdguiden e-tjänster**

Nationellt pågår utveckling av en helt ny plattform för 1177 Vårdguiden. Region Halland ser detta som ett viktigt område att delta i och ha möjlighet att påverka, deltagande sker därför på både strategisk och operativ nivå.

Dialogen måste föras vidare från regionalt ansvariga till förvaltningarna inom Region Halland. En god och tydlig kunskap om vad som sker nationellt ger kraft åt en regional utveckling.

Det är inte helt klart att den nya plattformen för 1177 Vårdguiden ensamt kan möta målen i Hälso- och sjukvårdsstrategin utan kompletterade tjänster kommer att behöva utvecklas. Mer tydligt är att den nya 1177 plattformen bör vara en plats där ingången till invånarnära digitala verktyg placeras, detta för att invånaren ska få en sammanhållen upplevelse.

I enighet med revisionsrapporten behöver arbetet med 1177 Vårdguiden ske i kärnverksamheten. Det är avgörande att verksamheten är delaktig i förändringsarbetet, inte minst för att skapa trygghet och tillit till att använda digitala tjänster för att möta invånaren. Att införa ett decentraliserat arbetssätt med central vägledning och styrning kan vara en nyckel till framgång för att nå bred nyttjande av tjänsterna. Vården har också ett ansvar för att utföra jämlik vård vilket innebär att alla ska ges samma tillgång till vårdutbudet, Därför är det högst väsentligt att, beakta och förbygga ett "digitalt utanförskap".

### **1177 Vårdguiden på telefon**

Revisionsrapporten belyser behovet av ökad samverkan mellan 1177 Vårdguiden på telefon och vårdcentralerna. Vid samtal med närsjukvårdledningen ger de uttryck för samma behov. Det är därmed tydligt att ett arbete för att stärka och utveckla samverkan mellan 1177 Vårdguiden på telefon och närsjukvården behöver genomföras. I ett sådant uppdrag bör även ingå att analysera möjligheten till en utökad hjälp för invånaren hos 1177 Vårdguiden på telefon. Detta skulle kunna innebära att man flyttar över viss rådgivning till 1177 från vårdcentralerna och att man stärker upp 1177 Vårdguiden och skapar möjlighet till chatt, video, journal åtkomst och stöd från fler professioner t ex läkare.

I augusti 2017 kommer ett nationellt arbete med "digital sjukvårdsrådgivning" att startas upp. Region Halland har för avsikt att delta i arbetet. Projektet har ringat in begreppet "digital sjukvårdsrådgivning" enligt nedanstående beskrivning:

*"Det här är ett förtydligande av vad vi menar med området. Det är inte någon fastslagen definition av begreppet Digital sjukvårdsrådgivning utan tänkt som en hjälp i det här sammanhanget:*

*Att som invånare ha en symptom- eller problembaserad frågeställning som gör att man söker vårdkontakt via någon digital kanal som t ex webb, telefon, chatt, video, och som via automatiserad triagering leder till att man får hjälp, vare sig hjälpen är automatiserad eller innefattar personlig kontakt med vårdpersonal, fysiskt eller digitalt."*

## Mål

1. En sammanhållen översyn av dagens sjukvårdsrådgivning via 1177 och vilka möjligheter ett utökat uppdrag för sjukvårdsrådgivning kan medföra.  
Tidsplan: Uppdrag läggs Q4 2017
2. Delta i det nationella arbetet för att påverka utvecklingen av stödet mot utfallet av översyn ovan.  
Tidsplan: Q3 2017 – Q4 2018
3. Framtagande av nytt uppföljnings underlag  
Tidsplan: 2018
4. Utbildning av medarbetare på alla nivåer är nödvändig för att skapa bättre kunskap om vad 1177 Vårdguiden och andra digitala tjänster/arbetssätt kan erbjuda. Erfarenheter från projektet webbtidbok kan användas som "hävstång".

## Centrala resurser vid anpassning och implementering

Regionkontoret delar också revisorernas uppfattning om central stödfunktion för 1177 Vårdguiden och den otydlighet som idag finns. För att bättre ta hand om synpunkter och ge verksamheten ett bättre stöd bör detta fortsättningsvis ske genom systemförvaltningen. Uppdraget för stödfunktionen bör i så fall ses över för att bättre anpassas till verksamhetens efterfrågan på stöd. I vår dialog med verksamheten har vi uppmärksammat att verksamheten vill och kan ta ett större egenansvar för implementering och att det finns en önskan om att centrala resurser i ökad utsträckning mer ska fokusera på att samordna, stötta och vägleda. Vi ser också att vissa verksamheter behöver ett coachande stöd för att utvecklingen ska gå framåt och det är här viktigt att hitta balansen mellan att vara stödjande och "att äga frågan". Den centrala rollen har en viktig uppgift att se till så att utbudet hålls samman och inte spretar för invånaren.

## Mål

1. Rollerna som arbetar inom 1177 Vårdguiden behöver tydliggöras och fler förmågor behöver lyftas fram. Uppdraget för stödfunktionen ses över avseende samordning av införande stöd samt om denna ska ha en coachande funktion. För att detta ska bli heltäckande behöver uppdraget beakta både verksamhetskommunikation- och systemstödsperspektivet. Framtagande av ett gemensamt arbetssätt ska etableras tillsammans med verksamheten.  
Tidsplan: Q4 2017
2. Objektet eHälsa där 1177 Vårdguiden förvaltas ska ha rätt bemanning utifrån systemförvaltningen tilldelade budget  
Tidsplan: Q3 2017

## **Uppföljning av användning av digitala tjänster**

Det finns förbättringspotential i uppföljningen och en koppling mot Hälso- och sjukvårdsstrategins uppföljning är av stort värde. Arbetet med att få harmonisering mot denna är påbörjat. Tyvärr skapar den nationella förvaltningen av 1177 Vårdguiden vissa begränsningar i vilken statistik som går att få ut. Exempelvis kan inte vissa personuppgifter lämnas ut vilket gör att det idag inte går att följa användandet på önskat sätt. Övergång av 1177 förvaltningen från 1/1-2018 till Inera kommer troligen underlätta detta.

### **Mål**

1. Arbeta för att kunna erhålla nödvändiga statistikuppgifter från nationell förvaltning för bättre regional uppföljning.  
Tidsplan: 2018
2. Lägga samman dagens uppföljning för mål och basutbud med uppföljning av Hälso- och sjukvårdsstrategin.  
Tidsplan: 2017

### **Ekonomiska konsekvenser av beslutet**

-

### **Regionkontoret**

Catarina Dahlöf  
Regiondirektör

Haleh Lindqvist  
Hälso- och sjukvårdsutvecklingsdirektör

### **Beslutet ska skickas till**

-