

2021-02-23

Till
Regionfullmäktige

För kännedom
Styrelsen
Hälso- och sjukvårdsnämnden

Granskning - 1177

Vision e-hälsa 2025 tydliggör Regeringens mål om att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter. Med hjälp av e-hälsa ska individen vara i centrum, verksamheter få hjälp att utvecklas och vården och omsorgen ska vara jämlik, effektiv, tillgänglig och säker. År 2016 tog Regeringen och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) fram en handlingsplan för Vision e-hälsa. Inera koordinerar och stödjer detta arbete och har sedan start samfinansierats av landets regioner.

1177 vårdguidens tjänster ingår Ineras tjänsteutbud och tjänsterna under 1177 är:

- 1177 vårdguiden på telefon
- 1177 vårdguiden på webben
- 1177 vårdguidens e-tjänster

År 2016 och 2017 genomfördes en samordnad granskning avseende styrning och användning av de nationella invånartjänsterna 1177 i åtta regioner. Syftet med granskningen var att undersöka huruvida respektive region säkerställer att de medel som investeras i invånartjänster ger önskade effekter i den egna regionen.

Tidigare konstaterade brister har tillsammans med en förnyad riskanalys föranlett att revisorerna att prioritera en granskning inom rubricerat område.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig intern kontroll. Bedömning har skett utifrån ett antal upprättade revisionsfrågor.

Granskningsresultatet har bedömts utifrån skalan ”ej uppfyllt”, ”i begränsad utsträckning”, ”till övervägande del” eller ”helt uppfyllt”.

Efter genomförd granskning gör vi den samlade bedömningen att regionstyrelsen och nämnden *i begränsad utsträckning* säkerställer att 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Vi bedömer vidare att den interna kontrollrollen i sammanhanget *i begränsad utsträckning* är tillräcklig.

Med utgångspunkt från de iakttagelser och bedömningar som har framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer:

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en tydlig styrning för införande och användning av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.
- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.
- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av följsamhet till implementering av 1177 vårdguidens e-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 tjänsters ändamålsenlighet ur ett medborgarperspektiv.

Gävle 2021-02-23

För Region Gävleborgs revisorer



Olof Bengtsson
Ordförande



Sture Sandberg
Vice ordförande