

Svar på revisionsrapport Granskning 1177

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Gävleborg genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att de 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig internkontroll.

Vår samlade revisionella bedömning är att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att de 1177 vårdguidens tjänster bedrivs på ett:

- **i begränsad utsträckning** ändamålsenligt sätt
- **i begränsad utsträckning** med en tillräcklig intern kontroll.

Kommentarer

Rapporten poängterar att revisionen avser 1177 vårdguidens tjänster per 2020 men noterar att det pågår ett omställningsarbete mot eget digitalt tjänsteutbud. Dock är detta förändringsarbete ej föremål för revisionen. I nämndens svar är det dock svårt att låta bli att framföra att satsningen på Min Vård Gävleborg avsevärt påverkar den ambitionsnivå som funnit för utveckling av 1177¹ e-tjänster.

Utifrån granskningens iakttagelser lämnas följande rekommendationer i rapporten som kommenteras nedan.

Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en tydlig styrning för införande och användning av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.

Omställningen till God och Nära Vård har hög prioritet inom Hälso- och sjukvården, där förvaltningen i verksamhetsplan för 2022 är tydliga med att särskilt fokus ska lägga på nya och anpassade vårdformer med hjälp av ny teknik. Ett nytt verksamhetsområde – Digital vård – har etablerats som ansvarar för att ta fram riktning och agera stöd för verksamheten och våra medborgare beträffande användning av digital teknik i möte med vården. Således har styrningen och satsningen ett vidare perspektiv än enbart 1177 tjänster. Noteras kan också att det inom ramen för Länsledning Välfärd sker samverkan med kommunerna i länet beträffande gemensamma digitala tjänster.

Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen.

Detta görs delvis genom den E-hälsogrupp som etablerats inom ramen för Länsledning Välfärd, samarbetsorganet mellan Region Gävleborg och länets 10 kommuner. Ökat användning av NPÖ har bland annat varit föremål för dialog.

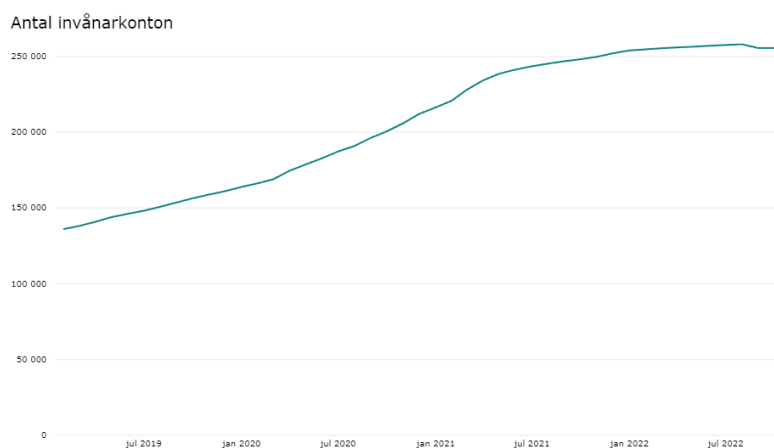
¹ Under våren 2022 ändrades namnet på varumärket 1177 Vårdguiden till 1177.

Vi ser en poäng i att politiken får en inblick i det arbete som planeras och genomförs gällande digital vård, och att vi preciserar vilka tjänster som erbjuds via Ineras utbud och vad vi anser att erbjuda via vårt egenutvecklade Min Vård Gävleborg. Således tar Hälso- och sjukvårdsförvaltningen på sig att ta fram en sådan översikt.

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
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har bra samverkan med kommunikationsavdelningen som har dedikerade medarbetare som ständigt anpassar och justerar innehållet på 1177, som är en viktig plattform för information och tjänster för såväl medborgare som anställda i våra verksamheter. Som nämnt tidigare har Region Gävleborg en egen satsning där vi ligger i framkant genom konceptet Min Vård Gävleborg och resurser kommer i första hand riktas för fortsatt utveckling och implementering av detta.

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.

Från Inera visar statistik att antalet invånarkonto har ökat avsevärt de senaste åren och aktuell siffra är 255 306, se bild neda. Detta måste sägas att vara en hög siffra givet att vi i länet är ca 288 000 invånare. Vi delar dock rapportens rekommendation att vi kan vara än mera aktiv med att sprida kunskap om vilka tjänster som finns inom 1177, samtidigt som avvägningar måste göras gällande vår egen satsning på vårdplattformen Min Vård Gävleborg.



Delade kontaktuppgifter samt önskad avisering invånare

Län	Antal invånarkonton	Andel invånarkonton som delar e-postadress med vårdgivare	Andel invånarkonton som delar mobilnummer med vårdgivare	Andel invånarkonton som varken delar e-postadress eller mobilnummer med vårdgivare	Andel invånarkonton med avisering via e-post	Andel invånarkonton med avisering via sms	Andel invånarkonton med vark avisering post eller
Gävleborgs län	255 306	45,9 %	61,0 %	17,42 %	50,9 %	75,6 %	20
Totalt	255 306	45,9 %	61,0 %	17,42 %	50,9 %	75,6 %	20

Johan Kaarme
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Tommy Stokka
Stabschef HoS