

Handläggare  
Anders Nordmark

Datum  
2023-10-03  
Ert Datum  
2023-06-01

Diarienummer  
HSN/234858  
Er beteckning  
Rev/23004

Revisorerna

## **Svar på revisionsrapport om Granskning av 1177 i egen regi, inklusive uppföljning**

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
vill avge följande svar på rubricerad revisionsrapport.

Region Värmland tog från och med 1 november 2019 över 1177 via telefon i egen regi. Fram till och med 30 oktober 2019 hade regionen i stället avtal med företaget Medhelp. Den bärande idén för Region Värmlands övertagande var att skapa förutsättningar för att sjukvårdsrådgivningen skulle bli en integrerad del av vårdutbudet och väl funktionellt sammanhållet med regionens övriga verksamheter. Syftet var att möjliggöra koordinering av vården så att patientens erbjuds rätt vårdnivå från början. De mervärden som nämndes i samband med övertagandet var att:

- tillgodose högre kvalitet och träffsäkerhet i att lotsa patienten rätt,
- möjliggöra enhetligare bedömning av patienter
- samt att kunna utveckla genomtänkta och enhetliga processer för alla typer av oplanerade kontakter.

Regionens revisorer har utifrån inkommen granskningsrapport lämnat synpunkter där syftet har varit att granska om Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN), utifrån sitt uppdrag och ansvarsområde, har säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177. I granskningen ingick även en uppföljning av de iakttagelser som framfördes i en förstudie som genomfördes av Region Värmlands förtroendevalda revisorer 2017.

Den samlade bedömningen som görs utifrån genomförd granskning, är att HSN genom styrning, ledning och kontroll, inte helt säkerställer att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177.

Datum  
2023-10-03

Darienummer  
HSN/234858

HSN rekommenderas, utifrån sitt uppdrag och ansvarsområde att:

***Säkerställa att verksamhetens nu gällande mål och uppdrag är tydliggjorda och kommunicerade. Detta med anledning av att 1177 via telefon är beroende av god samverkan med ett flertal verksamheter och vårdgivare samt att beslutet om övertagande av verksamheten i egen regi föregicks av ett flertal mål och ambitioner som kan ha förändrats över tid.***

Egen regi 1177 via telefon har sedan övertagandet brottats med ett högt inflöde av samtal, en del utmaningar med personalförsörjning och samverkan med övriga vårdgrannar i syftet att lotsa patienten rätt från början. Den stora samtalsvolymen tillsammans med ovanstående arbetssätt är tidskrävande och leder till att varje samtalsärende tar lite längre tid och därmed har påverkan på samtalskön.

Vinsten med ovanstående arbetssätt för medborgaren är att man inte uppmanas att själv söka kontakter för vidare vård inom hälso- och sjukvården. Medborgarnas uppfattningar av att bli lotsad genom vården kan man se i kundnöjdhetsmätningar, där inringaren upplever sig blir väl omhändertagen och får hjälp med sin kontaktsak. Införandet av 1177 direkt tillsammans med det nya verksamhetsstödet för 1177 via telefon kommer ställa större krav på samverkan mellan vårdens instanser men också en ökad möjlighet att kunna kommunicera med vården på ett elektroniskt sätt.

***Säkerställa att verksamheten följs upp i förhållande till formulerade målsättningar.***

Månadsuppföljningar sker till hälso- och sjukvårdsnämnden utifrån förutbestämt mål, tertialrapportering och uppföljning sker på områdesnivå och årsrapport finns framtaget för verksamheten. Ytterligare måluppfyllelse diskuteras dagligen inom verksamheten. Vidare behöver man på ett strukturerat och systematiskt sätt analysera värdet av redan införda och kommande e-tjänster och dess funktionalitet för medborgare, men också för verksamheten.

***Bör överväga en utvärdering avseende nådda effekter med övertagandet av 1177 via telefon då verksamheten varit i drift i drygt 3 år.***

Verksamheten har varit i drift sedan hösten 2019 och stor del av denna tidsperiod har präglats av en pandemi där hela hälso- och sjukvården varit tvungna att ställa om sin verksamhet. Sannolikt behövs en längre period av ett normalläge innan en fullständig utvärdering kan göras och resultat avseende nådda effekter kan ses.

Datum  
2023-10-03

Darienummer  
HSN/234858

**Säkerställa att vidtagna åtgärder för att förbättra svarstiderna är tillräckliga.**

Arbetet med att förbättra svarstiderna pågår. Erbjudanden till medarbetare är att skapa en attraktivitet i yrket, som exempelvis sattelitarbetsplats inom regionens andra lokaler inom länet eller distansarbetsplats i hemmet. Uppföljning sker på individnivå av måluppfyllelse samt genom direkt samtalshandledning. Arbete med införande av *1177 direkt* med en helt annan möjlighet till en ökad tillgänglighet via chatt och andra möjliga kontaktvägar befinner sig för närvarande i en uppstart/implementeringsfas.

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Daniel Schützer  
Ordförande hälso- och sjukvårdsnämnden

Lena Gjevert  
Hälso- och sjukvårdsdirektör