

Regionens revisorer

För kännedom:

Regionfullmäktige

Regionstyrelsen**Hälso- och sjukvårdsnämnden****Granskning av digitala vårdtjänster**

Vi har i egenskap av förtroendevalda revisorer i Region Norrbotten genomfört en granskning digitala vårdtjänster. Syftet med granskningen att bedöma om regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att det bedrivs ett ändamålsenligt arbete med digitala vårdtjänster i regionen. Vi har i vår granskning biträtts av sakkunniga från PwC.

Vår samlade revisionella bedömning är att:

- Regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden **inte helt** säkerställer att det bedrivs ett ändamålsenligt arbete med digitala vårdtjänster i regionen.

Regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden har uppmärksammat digitaliseringens betydelse för hälsocentralerna, och har arbetat med att uppdatera digitaliseringsstrategin. Ny digitaliseringsstrategi beslutades den 11 februari 2026. Samtidigt saknas tydliga och konkreta mål för digitala vårdtjänster, liksom en gemensam definition av vilka tjänster som ingår. Flera hälsocentraler har ännu inte förstått nyttan med exempelvis chattar och behöver stöd för att implementera nya arbetssätt.

Det finns skillnader i hur digitala vårdtjänster används i länet. Chattar följs upp för per hälsocentral, men för andra digitala tjänster saknas central mätning, vilket försvårar analys av variationer i användning. Olika digitala ingångar påverkar användarvänligheten för både medarbetare och patienter. Det saknas analyser för att identifiera skillnader mellan hälsocentraler. En mer systematisk metod kan exempelvis vara att relatera antal chattar till antal listade patienter för att belysa skillnaderna i digitala kontakter kontra traditionella besök.

Avsaknaden av målnivåer och indikatorer gör det svårt att avgöra när insatser behövs, och varken nämnd eller styrelse har vid granskningstillfället vidtagit åtgärder. Patientinvolveringen är begränsad och behöver stärkas för att säkerställa tjänster som motsvarar deras behov. Hälsocentralerna agerar i liten utsträckning på tillgänglig statistik. Regionen får löpande uppföljningar kring kostnader för digital utomlänsvård, som har ökat, men orsakerna – exempelvis brist på lokala alternativ – är oklara och svåra för hälsocentralerna att påverka.

För ytterligare iakttagelser hänvisas till bifogad revisionsrapport.

För att utveckla granskningsområdet lämnas följande **rekommendationer** till regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden:

Regionens revisorer

- Fastställ konkreta och relevanta mål samt tydliga indikatorer för digitala vårdtjänster för hälsocentraler. Detta kommer att underlätta en effektiv uppföljning av digitala vårdtjänster.
- Säkerställ möjlighet till en jämlik användning av digitala vårdtjänster över länet, och säkerställ att hälsocentraler med få digitala kontakter erbjuds utbildning och stöd i nya arbetssätt.
- Utveckla de digitala vårdtjänsterna, genom ökad grad av patientinvolvering, så att dessa bättre möter patienternas behov och förväntningar.
- Öka graden av patientinvolvering i utvecklingen av digitala vårdtjänster för att säkerställa att dessa bättre möter patienternas behov och förväntningar.
- Utveckla tydliga riktlinjer för vilka typer av vård som lämpar sig för digitala plattformar, för att underlätta medarbetarnas beslutsfattande och förbättra användarvänligheten för både medarbetare och patienter.
- Utveckla en mer djupgående uppföljning av digital utomlänsvård med fokus på kostnader och olika typer av vårdtjänster som köps.

Revisorerna överlämnar härmed granskningen för kännedom och yttrande från regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden senast 2026-10-02.

För Region Norrbottens revisorer

Krister Hammarbergh
Revisionens ordförande

Bernt Drugge
Förtroendevald revisor

Bilaga: Revisionsrapport "Granskning av digitala vårdtjänster", PwC, februari 2026.

Deltagare

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB 556029-6740 Sverige

KRISTER HAMMARBERGH Sverige

Signerat med Svenskt BankID

2026-02-17 15:13:20 UTC

Undertecknare

Datum

Namn returnerat från Svenskt BankID: Hans Krister Hammarberg

Krister Hammarbergh

Leveranskanal: E-post

BERNT DRUGGE Sverige

Signerat med Svenskt BankID

2026-02-17 15:39:01 UTC

Undertecknare

Datum

Namn returnerat från Svenskt BankID: BERNT DRUGGE

Bernt Drugge

Leveranskanal: E-post