

Regionens revisorer

För kännedom:
Regionfullmäktige

Regionstyrelsen**1177**

Vi har i egenskap av förtroendevalda revisorerna i Region Norrbotten genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. Syftet med granskningen har varit att bedöma om regionstyrelsen säkerställer att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt samt med tillräcklig intern kontroll. Vi har i vår granskning biträttats av sakkunniga från PwC.

Vår samlade revisionella bedömning är att:

- regionstyrelsen **inte helt** säkerställer att de nationella invånartjänsterna 1177 bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, samt att
- den interna kontrollen **inte helt** är tillräcklig.

Vår granskning visar att användningen av invånartjänsterna har ökat sedan föregående granskning, vilket bedöms ligga i linje med regionens ambition och målsättningar.

Regionen ingår i samverkan med Norra sjukvårdsregionen avseende 1177 på telefon. Inom ramen för denna samverkan finns riktning och målsättningar för uppdraget. Vi kan dock inte styrka att styrelsen antagit verksamhetsplanen eller tagit del av någon uppföljning kopplat till detta område.

Vi kan inte se att det finns någon regionintern uppföljning inom området som påvisar att det finns ett enhetligt utbud av invånartjänsterna inom regionens olika geografiska delar. Vi konstaterar att det finns statistik kring andelen hälsocentraler som erbjuder minst fyra e-tjänster, men det går inte att utläsa från uppföljningen vilka hälsocentraler eller vilka e-tjänster som statistiken avser. Detta ser vi som ett väsentligt utvecklingsområde för framtiden i syfte att säkerställa en jämlik vård för invånarna inom regionens samtliga geografiska delar.

Resultatet från hälso- och sjukvårdsbarometern visar att förtroendet för invånartjänsterna 1177 i sin helhet inom Region Norrbotten är bland de lägsta i landet. Styrelsen har inte vidtagit några aktiva åtgärder utifrån undersökningens resultat. Vi ser det som väsentligt att styrelsen framöver tar del av aktuell uppföljning av invånartjänsterna för att vid behov kunna vidta adekvata åtgärder inom området.

Punkterna nedan sammanfattar våra **rekommendationer** för att utveckla granskningsområdet.

- Att aktiva åtgärder vidtas för att säkerställa en systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens tjänster inom regionen. Sådan uppföljning bör bli inriktad mot enskilda vårdverksamheters utbud av 1177:s e-tjänster, detta för att säkerställa en jämlik vård.
- Att styrelsen överväger att sätta tillgänglighetsmål, anpassade till regionens förutsättningar, för 1177 vad gäller bl a svarstid och svarsfrekvens för telefonsamtal till 1177.

Regionens revisorer

- Att analys genomförs över vilka åtgärder som kan vidtas för att säkerställa en ökad grad av implementering av 1177 vårdguidens 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 tjänster ur ett medborgarperspektiv.

Revisorerna överlämnar härmed granskningen för kännedom, och yttrande från regionstyrelsen senast 2021-05-20.

För Region Norrbottens revisorer



Birgitta Persson
Revisionens ordförande



Eva Alriksson
Förtroendevald revisor

Bilaga: Revisionsrapport "1177", PwC, februari 2021