



Granskning av sjukvårdsrådgivning på telefon

Rapport
Region Jönköpings län

KPMG AB

2023-09-25

Antal sidor 28

Antal bilagor 1



Region Jönköpings län
Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-09-25

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Bakgrund	5
2.1	Syfte och revisionsfrågor	6
2.2	Revisionskriterier	6
2.3	Metod	7
3	Resultat av granskningen	8
3.1	Ansvar och styrning	8
3.1.1	Nationellt och regionalt tillgänglighetsmål	9
3.2	Kompetens och organisering av 1177 på telefon	12
3.2.1	Organisation i Region Jönköpings län	12
3.2.2	Nationell samverkan	13
3.2.3	Samverkan inom Region Jönköpings län	14
3.3	Analys och uppföljning	16
3.4	Hantering och analys av risker	20
4	Slutsats och rekommendationer	21
A	Bilagor	23
B	Bedömningar och rekommendationer per revisionsfråga	26

1 Sammanfattning

KPMG har av revisorerna i Region Jönköpings län fått i uppdrag att granska om nämnden för folkhälsa och sjukvård säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177 på telefon ("1177"). Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att nämnden, genom styrning, ledning och kontroll, inte säkerställt en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177 på telefon.

Vi bedömer att det finns styrande dokument och beslut som anger inriktning och uppdrag för 1177. I *Budget med verksamhetsplan för 2023* tydliggörs regionfullmäktiges fokus på invånarnas tillgänglighet till tjänsten, medan nämnden för folkhälsa och sjukvård har antagit ett tillgänglighetsmål för 1177.

Samtidigt är Region Jönköpings län en del av en nationell samverkan för sjukvårdsrådgivning per telefon, som i första hand syftar till att tillgodose en nationellt tillgänglig och jämlik sjukvårdsrådgivning för de deltagande regionerna. Vi uppfattar att de avtalade formerna för samverkan begränsat möjligheterna att arbeta med den regionala tillgängligheten. Den nationella samverkan uppges ha föranlett låg uppfyllelse av beslutat tillgänglighetsmål i regionen. Därutöver har den, enligt vår bedömning, medfört en målkonflikt i förhållande till fullmäktiges ambition att stärka den regionala tillgängligheten till 1177. Avtalet har per juni 2023 sagts upp, och Region Jönköpings län avslutar den nationella samverkan per april 2024. Vår bedömning är att uppsägningen av samverkansavtalet innebär nya förutsättningar för att arbeta med länsinvånarnas tillgänglighet till 1177.

Vi konstaterar att tillgänglighetsmålet varit svårt för den enskilda medarbetaren att arbeta utifrån. Verksamheten har som målsättning att arbeta med de svarstider som nämnden beslutat. Granskningen har dock visat att verksamheten, mot bakgrund av svårigheter att uppnå målet, behövt frångå nämndens beslutade mål i den dagliga styrningen och i stället antagit ett eget tillgänglighetsmål.

Vi bedömer inte att nämnden i tillräcklig utsträckning har kontrollerat efterlevnad till beslut, styrdokument och riktlinjer inom 1177. Vidare har nämnden, enligt vår bedömning, inte i tillräcklig omfattning analyserat och bedömt om det finns skäl att revidera målsättningen eller vidta andra åtgärder för att ge 1177 en tydlig styrning och rimliga förutsättningar för verksamheten att nå målen.

Vi bedömer att nämnden delvis säkerställt att det finns tillräcklig och relevant kompetens för att bedriva 1177. En viktig del i styrningen och ett område som vi anser har utvecklingspotential är den interna samverkan inom regionen, som också är en grundförutsättning för fullmäktiges uppdrag om en säkrad akutvårdskedja. Vi bedömer att det finns behov av ökad samsyn om framför allt hänvisningar och samarbete kring patienter som hänvisas till, eller själva uppsöker, en annan vårdnivå än den som bäst motsvarar patientens medicinska behov.

2023-09-25

Vi bedömer att det finns tillgång till relevant information för att följa upp och analysera verksamhetens resultat, samt att verksamheten säkerställt rutiner för att analysera verksamheten.

Uppföljning av resultat i förhållande till beslutat tillgänglighetsmål till nämnden har genomförts i enlighet med regionens styrmodell. Samtidigt uppfattar vi nämndens uppföljning som bristfällig givet den långvariga tillgänglighetsproblematiken. Utöver uppföljning i delårsrapporter och årsredovisningar har vi bara tagit del av ett tillfälle då nämnden till verksamheten efterfrågat information om tillgängligheten. I övrigt har vi inte tagit del av några dokumenterade handlingar som tyder på att nämnden efterfrågat tätare eller fördjupad uppföljning eller på annat vis agerat på måluppfyllelsen. Enligt vår bedömning har nämnden inte säkerställt att tillräckliga åtgärder vidtas när uppföljning och analys visar att det finns behov av det.

Vi har inte tagit del av någon genomförd riskanalys eller några internkontrollplaner som inkluderar 1177. Vi bedömer därför att nämnden inte beaktat eller hanterat de risker och mål som fullmäktige lyfter avseende tillgänglighet.

Vi har i granskningen även noterat att reglementet för nämnden för folkhälsa och sjukvård bör uppdateras med rätt hänvisning avseende nu gällande hälso- och sjukvårdslag.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi nämnden att:

- Genomföra en analys av förutsättningar, behov och kravställning för det nya avtalet med andra sjukvårdsrådgivningar
- Säkerställa uppföljning av det nya samverkansavtalet samt, på sikt, tillse en utvärdering av det
- Säkerställa en rimlig målsättning avseende tillgänglighet för verksamheten
- Stärka kontrollen av efterlevnad till beslut, styrdokument och riktlinjer inom 1177 på telefon
- I enlighet med reglementet för nämnden för folkhälsa och sjukvård tillse att lämpliga åtgärder vidtas för att anpassa och effektivisera verksamheten, så som ett fungerande internt samverkansforum avseende strategisk utveckling av akutvårdskedjan och 1177 på telefon
- Se över riktlinjer och rutiner för regionala hänvisningar i syfte att underlätta hänvisningar från nationella rådgivningssjuksköterskor för kvarvarande tid av nationell samverkan
- Genomföra en analys av de risker och utmaningar med bäring på 1177 på telefon som lyfts av regionfullmäktige och vad som i övrigt framkommit under granskningen samt besluta om hantering av dessa
- Uppmärksamma fullmäktige på att reglementet för nämnd för folkhälsa och sjukvård bör revideras avseende korrekt hänvisning till nu gällande hälso- och sjukvårdslag.

2 Bakgrund

KPMG har av revisorerna i Region Jönköpings län fått i uppdrag att granska om nämnden för folkhälsa och sjukvård säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177 Vårdguiden på telefon. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Regionfullmäktige antog den 1 december 2020 en regionövergripande plan för framtidens hälso- och sjukvård: *Tillsammans möter vi framtidens behov av hälso- och sjukvård 2020–2030*. Planen består av sex övergripande strategier. Strategin fokuserar på att vården ska vara jämlik, personcentrerad, säker och tillgänglig. Den lyfter också att regionen ska vara en attraktiv arbetsgivare.

Strategin *Enklare vardag för patienter och medarbetare med stöd av anpassat tjänsteutbud och ökad digitalisering* har bland annat bäring på 1177 på telefon. Fullmäktige beskriver att arbetet med strategin bland annat handlar om att förbättra tillgängligheten till 1177 genom successivt införande av "1177 Direkt". 1177 Direkt syftar bland annat till att förenkla uppstarten av ett vårdärende dygnet runt genom chattfunktion eller fysiskt vårdbesök. Grunden är automatiserad symtombedömning, digital triagering och effektiv hänvisning¹.

I budget och verksamhetsplan för 2023 framgår ett antal uppdrag med bäring på 1177 och digitalisering. Bland annat ska 1177 Direkt införas på alla vårdcentraler och 1177 på telefon. Ytterligare uppdrag i dokumentet är ökad användning av digitala tjänster och förbättrad telefontillgänglighet till 1177 Vårdguiden på telefon och rådgivning på andra språk.

Av fullmäktiges budget och verksamhetsplan för 2023 framgår vidare att tillgängligheten till hälso- och sjukvård ska stärkas ytterligare. Fullmäktige menar att Region Jönköpings län ska arbeta med att stärka vårdkedjor för snabbare och säkrare omhändertagande i hela länet. Detta arbete innebär bland annat en översyn av tillgänglighet och samarbetet inom 1177 på telefon, ambulans, akutmottagningar, närakuter och vårdcentraler, vilken var pågående då granskningen genomfördes. Fullmäktige menar dock att bristande uthållighet, bristande helhetsperspektiv och systemkunskap samt bristande tillgång till kvalitetssäkrade data och kunskap om primärvårdsnivån är potentiella hinder för att nå målsättningen.

Region Jönköpings län har även som målsättning att bli ledande i Sverige på e-hälsa och digitala vårdtjänster. Fullmäktige menar att 1177 på telefon ska ha en central roll där digitala vårdbesök är en naturlig del och utgöra ett stöd i individens kontakt med hälso- och sjukvården genom sjukvårdsrådgivning via webb och telefon.

Revisorerna bedömer att det finns risk för att fullmäktiges målsättning om förbättrad tillgänglighet till vården genom effektivare användning och triagering via 1177 på telefon inte kan uppnås, bland annat mot bakgrund av brister i styrning och ledning samt bristfälliga förutsättningar avseende kompetens och avsaknad av relevanta data. Revisorerna avser därför att genom en fördjupad granskning för att bedöma om

¹ Regionfullmäktige, Budget med verksamhetsplan 2023, flerårsplan 2024-2024

2023-09-25

nämnden för folkhälsa och sjukvård genom säkerställt ändamålsenlig verksamhet avseende 1177 på telefon.

2.1 Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om nämnden för folkhälsa och sjukvård säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig verksamhet avseende 1177 på telefon. Granskningen ska ge svar på följande revisionsfrågor:

- Har nämnden, genom beslut och styrande dokument, säkerställt att den sjukvårdsrådgivning som ges inom ramen för 1177 på telefon genomförs i enlighet med uppsatta mål och riktlinjer?
- Har nämnden säkerställt att det finns tillräcklig och relevant kompetens för att bedriva verksamheten?
- Har nämnden säkerställt att det finns tillgång till relevant information för att följa upp och analysera verksamhetens resultat?
- Har nämnden säkerställt att det finns rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177 på telefon?
- Har nämnden följt upp att verksamheterna följer beslut, styrdokument och riktlinjer?
- Har nämnden säkerställt att åtgärder vidtas om uppföljning och analys visar att det finns behov av det?
- Har nämnden genomfört någon riskanalys utifrån de risker som lyfts av fullmäktige och har dessa risker hanterats?

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen (2017:725) 6 kap § 6
- Hälsa- och sjukvårdslag (2017:30)

Hälsa- och sjukvårdslagen innebär kortfattat att hälsa- och sjukvårdsverksamhet ska bedrivas så att kraven på en god vård uppfylls vilket bland annat omfattar vård av god kvalitet, tillgodose patientens trygghet och säkerhet, samt vara lätt tillgänglig.
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

Vårdgivaren ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete genom att planera, leda och kontrollera och följa upp samt förbättra verksamheten.
- Reglemente för nämnden för folkhälsa och sjukvård

Reglementet anger att nämnden ansvarar för att verksamheten bedrivs på ett tillfredsställande sätt och i enlighet med fullmäktiges beslutade mål och riktlinjer.

Nämnden ska vidare tillse tillräcklig intern kontroll samt att sjukvården bedrivs professionellt och kostnadseffektivt.

— Riktlinje för internkontroll, Region Jönköpings län

Syftet med riktlinje för intern kontroll är bland annat att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med beslutade mål och uppdrag samt att förebygga, upptäcka och åtgärda brister i organisationen.

— Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut till exempel fullmäktiges budget 2023, strategi för hälso- och sjukvård 2020-2030, nationellt samverkansavtal, verksamhetsinterna rutiner och riktlinjer.

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier samt intervjuer med följande funktioner:

Presidium nämnden för folkhälsa och sjukvård

Hälso- och sjukvårdsdirektör

Direktör område verksamhetsstöd och service

Verksamhetschef invånarservice

Enhetschefer 1177 på telefon

Verksamhetsstrateg akutsjukvården

Chef vårdval primärvård

Medicinskt sakkunnig vårdval primärvård

Samtliga intervjuade har erbjudits möjlighet att faktakontrollera ett utkast av rapporten.

3 Resultat av granskningen

3.1 Ansvar och styrning

Reglemente för nämnden för folkhälsa och sjukvård

Enligt reglementet² ska nämnden för folkhälsa och sjukvård utöva ledning av Region Jönköpings läns hälso- och sjukvård i enlighet med 10 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763). Reglementet anger att nämnden ansvarar för att verksamheten bedrivs på ett tillfredsställande sätt och i enlighet med fullmäktiges beslutade mål och riktlinjer. Nämnden ska vidare tillse tillräcklig intern kontroll samt att sjukvården bedrivs professionellt och kostnadseffektivt. Därtill ska nämnden följa upp och utvärdera verksamheten.

Vi noterar att reglementet för nämnd för folkhälsa och sjukvård hänvisar till hälso- och sjukvårdslagen 1982:763, vilken sedermera upphävts genom hälso- och sjukvårdslagen 2017:30.

Budget med verksamhetsplan 2023 samt flerårsplan 2024–2025

Av Region Jönköpings läns budget med verksamhetsplan för 2023³ beskrivs tillgängligheten som en nyckelförutsättning för hälso- och sjukvården och invånarna. 1177 lyfts specifikt som ett stöd i patientens kontakt med vården och en integrerad del i hälso- och sjukvården.

Inom ramen för styrmodellen "Balanserade styrkort" har fullmäktige antagit fem gemensamma perspektiv (*medborgare och kund, process och produktion, lärande och förnyelse, medarbetare, ekonomi*) med tillhörande strategiska mål som brutits ned per nämnd. Modellen pekar ut de viktigaste strategiska processerna varvid verksamheten utformar aktiviteter till uppdragen i respektive verksamhetsplan.

Baserat på de strategiska målen anges följande tre uppdrag med bäring på 1177 på telefon:

Perspektiv	Mål	Framgångsfaktor	Uppdrag
Medborgare och kund	Bästa plats att växa upp, leva, verka och åldras på	God tillgänglighet	- Säkra akutvårdskedjan för snabbare och säkrare omhändertagande av patienter genom översyn av tillgänglighet och samarbete inom 1177, ambulans, akutmottagningar, vårdplatser, närakuter och vårdcentraler
Process och produktion	Enklare vardag för invånare	Utveckling av arbetssätt och digitala tjänster	- Förbättra tillgängligheten till 1177 på telefon och tillhandahålla rådgivning på andra språk

² Fastställt av regionfullmäktige 2021-08-31

³ Budget med verksamhetsplan 2023 och flerårsplan 2024–2025

	och medarbetare		- 1177 Direkt införs på alla vårdcentraler i länet och som en del av 1177 på telefon.
--	--------------------	--	---

Tillsammans möter vi framtidens behov av hälso- och sjukvård 2020–2030

Region Jönköpings läns strategi "Tillsammans möter vi framtidens behov av hälso- och sjukvård 2020–2030" beskriver bland annat förflyttningen till framtidens hälso- och sjukvård och omställning till personcentrerad och nära vård. Digitalisering och artificiell intelligens beskrivs som centrala verktyg för att arbeta mer effektivt och resurssmart.

Planen består av sex övergripande strategier:

1. Förstärka invånarens egna resurser och bidra till ett samhälle som stödjer hälsosamma val i vardagen
2. Öka tryggheten genom jämlik, säker och personcentrerad vård
3. Enklare vardag för patienter och medarbetare med stöd av anpassat tjänsteutbud och ökad digitalisering
4. Primärvården är basen, specialiserad och högspecialiserad diagnostik och sjukhusvård finns tillgänglig när den behövs
5. Utveckling av framtidens arbetsplats med fokus på medarbetarskap och kompetensutveckling
6. Leda och utveckla för att förstärka goda relationer som bidrar till sömlös samverkan där värde skapas tillsammans

Interna rutiner och riktlinjer

Vi har i granskningen erhållit ett antal interna riktlinjer och rutiner för 1177-verksamheten. Rutinerna gäller dels intern handläggning vid sjukvårdsrådgivning per telefon, dels verksamhetsinternt antagna målsättningar samt rutiner för samverkan.

3.1.1 Nationellt och regionalt tillgänglighetsmål

Centralt för 1177 på telefons verksamhet är tillgänglighetsmålet att 75 procent av samtalen ska besvaras inom 9 minuter. Målet framgår av en nationell överenskommelse för de regioner som via Ineras⁴ tekniska plattform samverkar kring en gemensam telefonkö för samtal till samverkande regioners sjukvårdsrådgivningar. Verksamhetsområde verksamhetsstöd och service har i sin verksamhetsplan för 2023⁵ två mätetal kopplat till god tillgänglighet. Det ena avser 75 procent av samtalen ska

⁴ Inera är den nationellt sammanhållande aktören för digitalisering inom kommuner och regioner. Källa: inera.se

⁵ Region Jönköpings län, Verksamhetsstöd och service, verksamhetsplan 2023

Region Jönköpings län

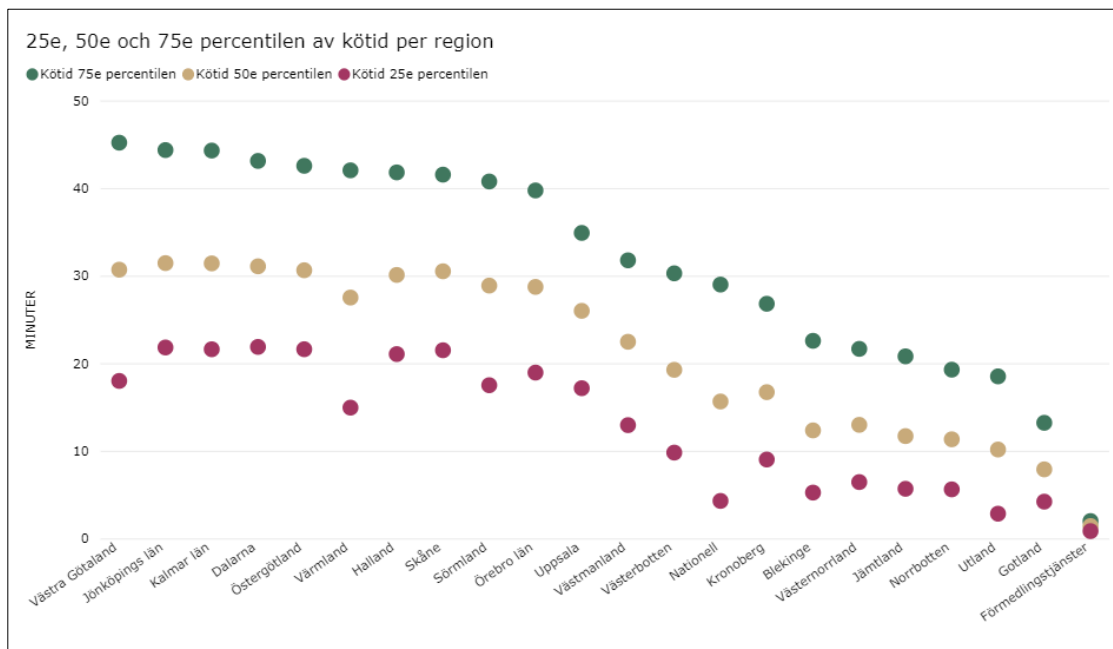
Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-09-25

besvaras inom 9 minuter och det andra avser medelväntetid i minuter för besvarade samtal hela dygnet per månad.

I rapportavsnitt 3.2.2 *Nationell samverkan* redogör vi ytterligare för formerna för den nationella samverkan. Detta rapportavsnitt fokuserar specifikt på tillgänglighetsmålet, som även antagits regionalt enligt ett beslut av nämnden för folkhälsa och sjukvård från 2020⁶.

Av statistik från Inera framgår att Region Jönköpings län under de senaste åren haft näst längst kötider i landet till 1177, att medianväntetiden för samtal är dryga 30 minuter och att 75 procent av samtalen besvarats inom 45 minuters väntetid.



Figuren visar kötider för 1177 sjukvårdsrådgivning per telefon för alla regioner under perioden 2021 till och med juni 2023. Källa: Inera, juni 2023.

I intervju uppges att tillgänglighetsmålet formulerades för ett antal år sedan då merparten av landets regioner ingick i den nationella samverkan. Sedan dess har flera regioner lämnat samverkan, som i dag utgörs av nio regioner. Vi uppfattar av intervjuer att detta anses ha förändrat förutsättningarna kraftigt. I förhållande till total samtalsvolym och gemensam svarskapacitet hos de samverkande regionerna anser samtliga personer som intervjuats under granskningen att målet är omöjligt att uppnå.

Samverkansavtalet beskrivs vara utformat så att ett samtal hanteras inom den regionala telefonkön i fyra minuter. Efter fyra minuter placeras samtalet i den nationella

⁶ Protokoll, Presidium – Nämnd för folkhälsa och sjukvård, Mål för svarstid vid telefonsamtal till 1177, daterat 2020-03-04

2023-09-25

telefonkön där rådgivningssjuksköterskor från samtliga samverkande regioner besvarar samtalen turordning.

Upplägget anges ha resulterat i en undanträngningseffekt för länets invånare då samtalet efter de fyra första minuterna inte kan styras till den egna regionen. Detta anses därutöver bidragit till långa regionala svarstider.

I intervjuer framför såväl presidiet för nämnden för folkhälsa och sjukvård som hälso- och sjukvårdsledningen att det primära fokuset är god tillgänglighet för regionens invånare.

Verksamhetsföreträdare för 1177 på telefon anser att tillgänglighetsmålet⁷ påverkat den psykosociala arbetsmiljön negativt då det inte anses möjligt att uppnå. Därför förklaras att målet bortses från i daglig styrning och ledning av verksamheten. En anledning uppges vara att målet riskerar att leda till att rådgivningssjuksköterskorna frångår standardiserade arbetsätt för att hålla kortare samtalstider. Av den anledningen formulerades ett så kallat "delmål" om 20 minuters medelväntetid för alla samtal under en månads tid internt av verksamheten i början av 2022. Anledningen beskrivs vara att delmålet är mer realistiskt att uppnå, och en bra utgångspunkt för att arbeta vidare med tillgängligheten.

Bedömning

Vi bedömer inte att nämnden, genom beslut och styrande dokument, säkerställt att den sjukvårdsrådgivning som ges inom ramen för 1177 genomförs i enlighet med uppsatta mål och riktlinjer.

Vi bedömer att det finns styrande dokument och beslut som anger inriktning och uppdrag för 1177. I *Budget med verksamhetsplan för 2023* tydliggörs regionfullmäktiges fokus på länsinvånarnas tillgänglighet till tjänsten, vilket också framhålls i intervjuer med presidiet för nämnden för folkhälsa och sjukvård.

Intervjuade företrädare för regionen anser att (det numera uppsagda) avtalet rörande nationell samverkan begränsar möjligheterna att förbättra den regionala tillgängligheten, och vi bedömer därvid att det givit upphov till en målkonflikt. Enligt vår bedömning innebär uppsägningen av samverkansavtalet nya förutsättningar för att arbeta med länsinvånarnas tillgänglighet till 1177.

Vi bedömer att tillgänglighetsmålet varit svårt för medarbetarna på 1177 att arbeta utifrån, samt att det haft negativ påverkan på verksamhetsledningens förutsättningar att målstyra verksamheten. Nämnden har, enligt vår bedömning, inte i tillräcklig omfattning analyserat och bedömt om det finns skäl att revidera målsättningen eller vidta andra åtgärder för att ge 1177 en ändamålsenlig styrning och rimliga förutsättningar för att nå målen för verksamheten. Vi konstaterar att tillgänglighetsmålet varit svårt för den enskilda medarbetaren att arbeta utifrån. Verksamheten har som målsättning att arbeta med de svarstider som nämnden beslutat. Granskningen har dock visat att verksamheten, mot bakgrund av svårigheter att uppnå målet, behövt frångå nämndens beslutade mål i den dagliga styrningen och i stället antagit ett eget tillgänglighetsmål.

⁷ Fastställt av nämnd för folkhälsa och sjukvård, sammanträde 2020-03-17

Vi anser att bedömningen stöds av att verksamheten i stället antagit ett internt delmål om 20 minuters medelväntetid. Vi bedömer dock att det finns en risk för att otydlighet i målsättningar kan påverka arbetsmiljön för den enskilda medarbetaren.

3.2 Kompetens och organisering av 1177 på telefon

I kapitlet behandlas organisering, samverkan och andra åtgärder för att säkerställa relevant och tillräcklig kompetens avseende 1177 på telefon.

3.2.1 Organisation i Region Jönköpings län

I Region Jönköpings län är 1177 på telefon organiserat under Verksamhetsstöd och service som är en stödverksamhet inom regionledningskontoret enligt organisationsschemat nedan.

Enligt den verksamhetsinterna uppdragsbeskrivningen⁸ ska 1177 erbjuda "professionell, kvalitetssäkrad telefonrådgivning dygnet runt, av speciellt utbildade sjuksköterskor".

Av intervjuer framgår att ambitionen är att rekryterade sjuksköterskor ska ha minst två års erfarenhet inom yrket då sjukvårdsrådgivning och medicinsk bedömning per telefon anses vara utmanande och kräva erfarenhet. Till följd av rekryteringssvårigheter har den ursprungliga kravställningen fått sänkas till 1,5 år. Dock anses det fortfarande viktigt med yrkeserfarenhet. I intervjuer uppges att enheten genom åren haft relativt hög personalomsättning och sjukfrånvaro, och att enstaka sjukskrivningar har stor påverkan på verksamheten sett till enhetens storlek. Den generella sjuksköterskebristen uppfattas påverka 1177, dock varken i större eller mindre utsträckning än andra hälso- och sjukvårdsverksamheter.

Enheten leds av en verksamhetschef och två enhetschefer och är budgeterad till 30,5 årsarbetare. Som stöd i rekryteringsarbetet finns en dedikerad HR-partner, vilket av verksamhetsföreträdare anses vara ett effektivt sätt att arbeta med den utmanande frågan.

Vid granskningens genomförande bestod enheten av 29 årsarbetare, samtliga sjuksköterskor och medelåldern beskrivs som relativt hög. Enheten är uppdelad på två kontor, i Jönköping respektive Nässjö. Uppstarten av Jönköpingskontoret beskrivs ha bidragit till ökade rekryteringsmöjligheter. Ungefär hälften av medarbetarna har en distansarbetsplats förlagd till hemmet, vilket också nämns som viktigt för att attrahera, rekrytera och behålla medarbetare.

Den dagliga bemanningen planeras utifrån statistik avseende samtalsvolym. Dessa framgår av *Figur 1* och *Figur 2* i bilagan.

⁸ Uppdragsbeskrivning 1177 på telefon Region Jönköpings län, reviderad 2021-03-01

3.2.2 Nationell samverkan

1177 är en nationell vårdplattform som enligt Inera är invånarnas samlade ingång till den offentliga hälso- och sjukvården. Plattformen är dels digital via 1177.se, dels telefonbaserad via regionala sjukvårdsrådgivningar. Varje enskild region ansvarar för driften av respektive verksamhet och har eget vårdgivaransvar och egen bemanning.

De regioner, i dag nio⁹, som via Inera ingått ett nationellt samverkansavtal använder gemensamma riktlinjer och rutiner för medicinska bedömningar och arbetsmetodik. Detta benämns "Rådgivningsstödet".

Enligt avtalet syftar samverkan till att med gemensamma resurser uppnå en nationellt jämlik och ökad tillgänglighet till 1177 genom att samtal besvaras gemensamt av de samverkande regionerna. Därför administreras en gemensam telefonkö utifrån förutbestämda kriterier och tidsintervaller enligt:

- Ett inringande samtal placeras först i hemregionens telefonkö.
- Efter fyra minuters väntetid går samtalet in i den nationella telefonkön där rådgivningssjuksköterskor från samtliga samverkande regioner kan besvara samtalet.

3.2.2.1 Uppsägning av avtal för nationell samverkan

Under tiden som granskningen pågick sade Region Jönköpings län upp samverkansavtalet med Inera. Uppsägningen genomfördes per den 26 juni 2023 och träder i kraft den 1 april 2024. Som huvudsaklig anledning framhålls begränsningarna att förbättra den regionala tillgängligheten.

Vi delges att beslut om att säga upp avtalet fattades av regiondirektör och direktör för verksamhetsstöd och service. Enligt sammanträdeshandlingar som vi granskat har beslutet inte föredragits för eller fattats av nämnden per sammanträdet 20 juni 2023. Diskussioner kring avtalets former och tillgänglighetsmålet uppges ha pågått under en längre tid, och även förts tillsammans med andra regioner. Vi har inom ramen för granskningen tagit del av den formella uppsägningen av avtalet¹⁰, vilket undertecknats av direktör för verksamhetsstöd och service och som är ställt till Inera.

Av sammanträdesprotokoll daterat 30 maj 2023¹¹, det vill säga en månad innan avtalet sades upp, framgår att nämnden för folkhälsa och sjukvård delgavs en presentation på temat *Tillgänglighet till 1177 Vårdguiden på telefon*. Protokollet visar att presentationen föredrogs av verksamhetschef som svar på en fråga om tillgänglighet till 1177 ställd av nämnden. Enligt intervjuat presidium var det första gången som nämnden medverkade aktivt i diskussioner om översyn av samverkansavtalet.

Då granskningen genomfördes pågick, enligt intervjuer, diskussioner med ett par andra regioner om nya samverkansformer. Arbetet uppges även inkludera kartläggning och

⁹ Region Dalarna, Region Kalmar län, Region Jönköpings län, Region Halland, Region Skåne, Region Västmanland, Region Örebro Län, Region Östergötland och Region Uppsala.

¹⁰ Uppsägning av avtal avseende samverkan sjukvårdsrådgivning 1177 på telefon, daterad 2023-06-26

¹¹ Protokoll nämnd för folkhälsa och sjukvård §86, daterat 2023-05-30

analys av nya samverkansformer (med bland annat andra förändrade förutsättningar för hur många länsinterna samtal som kan besvaras. Detta förväntas ge utökat utrymme att besvara fler regioninterna samtal.

Utöver det ordinarie samverkansavtalet har Region Jönköpings län ett tillkommande nattavtal med Region Örebro län och Region Östergötland där Region Östergötland besvarar samtal åt Region Jönköpings län. Även detta avtal är uppsagt och upphör att gälla från och med den 2 oktober 2023. Uppsägningen av nattavtalet ingick som del i uppsägningen av det andra samverkansavtalet. I intervju anges att ett nytt nattavtal tecknats med samma regioner, vilket träder i kraft den 2 oktober 2023.

3.2.3 Samverkan inom Region Jönköpings län

I regionplanen omnämns 1177 som en del i akutvårdskedjan där samarbete och tillgänglighet hos de samverkande verksamheterna är avgörande för ett snabbare och säkrare omhändertagande av patienterna.

Av intervjuer med företrädare för primärvården och akutsjukvården, de verksamheter med vilka 1177 Vårdguiden har tätast samverkan, framgår att samarbetet mellan de olika verksamheterna fungerar förhållandevis väl. Samtidigt anser framför allt företrädare för akutsjukvården att det finns ett samband mellan ökade kötider hos 1177 och ökat patientflöde till akutmottagningarna.

Samverkan med akutsjukvården

Intervjuad företrädare från akutsjukvården uppskattar att ungefär en tredjedel av patientflödet, motsvarande cirka 40–50 patienter per dygn, utgörs av personer som vid besök på akutmottagningen beskriver sig tröttnat på att vänta i telefonkö till 1177 Vårdguiden på telefon och i stället uppsökt akutmottagningen direkt. Enligt intervjuad företrädare finns en uppfattning hos akutvårdspersonal att dessa patienter vanligtvis inte har ett medicinskt behov som motsvarar akutsjukvård. Data som bekräftar volymen saknas och baseras på empirisk uppskattning av personal inom akutsjukvården, enligt vad som framförs i intervju.

Vidare anses, enligt intervjun, att 1177 regelbundet hänvisar patienter till akutmottagning – patienter som på akutmottagningen bedöms ha ett medicinskt behov som inte motiverar ett besök på akutmottagning.

Akutsjukvårdens företrädare uppfattar att det främst är rådgivningssjuksköterskor från den nationella samverkan som hänvisar patienter, som borde hänvisas till annan vårdnivå, till akutmottagningen. Förklaringen anges av verksamhetsrepresentant för 1177 vara att samverkansregionerna utöver de gemensamma bedömningsriktlinjerna, har egna, regionala dokument med specifika hänvisningsriktlinjer. Dokumenten finns i det gemensamma datasystemet, men på en annan plats än de ordinarie bedömningsriktlinjerna. Region Jönköpings län uppges ha cirka 180 dylika dokument, vilket sannolikt bidrar till en svårorienterad användarmiljö. Representanter för 1177 beskriver en medvetenhet om att bedömningar inte alltid genomförs i enlighet med de beslutade riktlinjerna, vilket anses ge upphov till variation i hänvisningar. Ytterligare en faktor som anses försvåra samverkan är att rådgivningssjuksköterskor på

2023-09-25

sjukvårdsrådgivningarna använder ett annat system för patientdokumentation än vad som används internt i Region Jönköpings län. Systemet är tillgängligt för personal på akutmottagningar och primärvård. Men enligt företrädare för 1177 tar personal på andra vårdnivåer inte alltid del av dokumentationen som rådgivningssjukssköterskorna gjort.

Representanter för 1177 och akutsjukvården pekar därtill på ytterligare en omständighet som tros bidra till ökat inflöde av patienter som borde tas omhand på annan vårdnivå än akutmottagningen på kvällar och helger. Då primärvårdens närankutmottagning stänger klockan 22 finns ingen vårdingång för fysiska besök för akuta patienter på primärvårdsnivå.

Samverkan med primärvården

Primärvården är den vårdnivå dit 1177 hänvisar flest patienter. Intervjuade primärvårdsföreträdare anser att hänvisningarna i de flesta fall är korrekta. Dock beskrivs att flera patienter som av 1177 bedöms ha ett akut primärvårdsbehov, inte har det enligt primärvårdens bedömningsstöd.

Internt strategiskt samverkansforum

I Region Jönköpings län finns "1177-rådet" som beskrivs som ett samverkansforum för 1177 och dess samverkanspartners. Rådets syfte är bland annat att diskutera uppföljning fokuserat på mål och resultat samt gemensamma utvecklingsfrågor.

I rådet ingår representanter från hälso- och sjukvårdsledningen, kommunikationsavdelningen, verksamhetschef för 1177 på telefon, akutsjukvården och primärvården. Flera rådsdeltagare yttrar åsikten att rådet är irrelevant då diskussionerna oftast rör operativa frågor, något som i intervju delvis förklaras med att arbetet senaste åren präglats av pandemin. Vi uppfattar att önskat fokus är frågor av mer strategisk karaktär, och principiella frågeställningar rörande samverkan. Uppfattningen understryks av att möten genomförs oregelbundet och ofta prioriteras bort av de kallade, enligt vad som framförs i intervjuer.

Från 1177:s sida anses att rådet fyller funktionen som strategiskt forum. Bland annat då hänvisningsnivåer är ett återkommande diskussionsämne.

Bedömning

Hälso- och sjukvårdslagen föreskriver att där det bedrivs hälso- och sjukvårdsverksamhet ska det finnas en övergripande ansvarig för verksamheten som tillser trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet. Från 1 juli 2023 trädde ett tillägg i kraft som även definierar verksamhetschefens ansvar för att säkerställa bemanningen. Vi konstaterar att verksamheten leds av verksamhetschef vilket vi bedömer som ändamålsenligt.

Vi bedömer att nämnden delvis säkerställt att det finns tillräcklig och relevant kompetens för att bedriva 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon.

2023-09-25

Bemanningen är i paritet med avsatt budgetutrymme och det finns en utpekad resurs för att stötta kring rekrytering. Vi bedömer därtill att nämnden främjat ökade rekryteringsförutsättningar genom att ha tillsett former för hemarbete och etableringen av kontoret i Jönköping. Vi bedömer dock att det sänkta kravet på yrkeserfarenhet indikerar att verksamheten inte har tillgång till relevant kompetens i tillräcklig utsträckning. Vi bedömer också att den bristande måluppfyllelsen i förhållande till nämndens beslutade mål pekar på behov av att analysera verksamhetens förutsättningar.

Vi bedömer att det finns anledning att se över den stora mängden regionala dokument för hänvisningar i syfte att underlätta för nationella rådgivningssjuksköterskor. Vi bedömer att det bidrar till en väl fungerande nationell samverkan samt relevant kompetens hos personalen som arbetar med 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon.

Vi har i granskningen konstaterat att 1177, liksom hälso- och sjukvården i stort, har utmaningar avseende kompetensförsörjning. Vi bedömer därför att det finns behov av att analysera risker kring den framtida kompetensförsörjningen och vidta de åtgärder som bedöms lämpliga för att säkerställa relevant och tillräcklig kompetens i förhållande till uppsatta mål för verksamheten.

I regionplanen finns ett uppdrag om att säkra akutvårdskedjan och det akuta omhändertagandet av patienter. I det avseendet är en fungerande samverkan en grundläggande faktor och en viktig del i styrningen.

Baserat på intervjuer är vår bedömning att samverkansforumet 1177-rådet inte fyller den avsedda funktionen. Vi bedömer att det finns behov av ökad samsyn kring framför allt hänvisningar och samarbete kring patienter som hänvisas till eller själva uppsöker en annan vårdnivå än den som bäst motsvarar patientens medicinska behov.

Avseende den externa samverkan med andra regioner bedömer vi att det finns behov av att genomföra en grundlig analys av förutsättningar, behov och kravställning inför ett kommande avtal med andra sjukvårdsrådgivningar för att säkerställa att 1177 utvecklas i önskad inriktning. På sikt bör även en utvärdering av det nya avtalet genomföras.

3.3 **Analys och uppföljning**

Enligt regionfullmäktiges direktiv till styrelse och nämnder, som framgår av Budget med verksamhetsplan, ska regionstyrelse och nämnder genom månadsrapporter från förvaltningen löpande följa verksamhet och ekonomi. Efter april och augusti ska regionstyrelsen till regionfullmäktige återsrapportera en delårsrapport.

Delårsrapporten ska behandla hur verksamheten utvecklas mot de mål som anges i budgeten samt ekonomisk helårsprognos. Vidare framgår att nämnd med låg måluppfyllelse avseende systemmätetal, oavsett perspektiv inom balanced scorecard, i samband med delårsrapporter och verksamhetsberättelse ska beskriva vilka åtgärder nämnden vidtagit eller avser att vidta i syfte att nå förbättrad måluppfyllelse.

Uppföljning av mål och uppdrag beslutade av regionfullmäktige

2023-09-25

Av Budget med verksamhetsplan framgår de uppdrag med bäring på 1177 som beslutats av regionfullmäktige. Uppdragen följs upp i nämndens delårsrapport och i verksamhetsberättelsen för område Verksamhetsstöd och service.

I detta rapportavsnitt redovisar vi status för uppdragens genomförande som förelåg vid tidpunkten för granskningens genomförande.

- **Uppdrag:** Säkra akuvårdskedjan för snabbare och säkrare omhändertagande av patienter genom översyn av tillgänglighet och samarbete inom 1177, ambulans, akutmottagningar, vårdplatser, närakuter och vårdcentraler

Status vid granskningens genomförande:

Av delårsrapport 1 för 2023¹² framgår att ett förbättringsarbete startats, som inkluderar samtliga verksamhetsområden och länets samtliga tre sjukhus. Genomförandet av uppdraget utvecklas sedan i intervju där det beskrivs att arbetet påbörjades i juni 2023. En enhetschef för 1177 deltar i arbetsgruppen.

- **Uppdrag:** Förbättra tillgängligheten till 1177 på telefon och tillhandahålla rådgivning på andra språk

Status vid granskningens genomförande:

Enligt delårsrapporten pågår arbete med att titta på hur andra regioner upphandlat tolktjänst för sina sjukvårdsrådgivningar via 1177.

Avseende förbättrad tillgänglighet till 1177 Vårdguiden på telefon beskrivs i delårsrapporten flera pågående insatser. Bland annat nämns översyn av samverkansavtalet med Inera, som i delårsrapporten motiveras med ambitionen att besvara fler regionala samtal. Efter att delårsrapporten upprättades har avtalet sagts upp, vilket vi redogjort för i rapportavsnitt 3.2.2 *Nationell samverkan*.

Därutöver nämns i delårsrapporten ytterligare insatser, som bemanningsplanering och införandet av 1177 Direkt.

- **Uppdrag:** 1177 Direkt införs på alla vårdcentraler i länet och som en del av 1177 på telefon.

Status: Enligt delårsrapporten går införandet enligt plan där pilotarbete startats upp vid fyra vårdcentraler under våren 2023.

Verksamhetsföreträdare för 1177 Vårdguiden framför i intervju att de är positiva till införandet, som väntas bidra till ökad variation i arbetet för medarbetarna. Samtidigt nämns farhågor om att tjänsten varken kommer avlasta 1177 eller vårdcentralerna utan snarare öppna ytterligare en väg in i hälso- och sjukvården.

¹² Delårsrapport 1 RJL Tertial 1 2023 Region Jönköpings län

Uppföljning av mål beslutade av nämnden för folkhälsa och sjukvård

Ett mål med fokus på tillgänglighet har beslutats av nämnden:

- 75 procent av samtalen till 1177 Vårdguiden på telefon per månad ska besvaras inom 9 minuter.

Som framgår av rapportkapitel 3.1.3 *Nationella och regionala tillgänglighetsmål* har medelväntetiden för samtal till 1177 på telefon varit cirka 30 minuter de tre senaste åren.

I intervju med presidiet för nämnden för folkhälsa och sjukvård beskrivs att nämnden tar del av måluppfyllelsen framför allt via område Verksamhetsstöd och services delårsrapport och verksamhetsberättelse, vilket de intervjuade anser vara tillräckligt för att följa verksamheten. Övrig uppföljning uppges ha skett situationsbaserat vid enstaka tillfällen, inte regelbundet eller kopplat till nivån på måluppfyllelsen. Information om hälso- och sjukvården som helhet förekommer vid samtliga nämndsammanträden, enligt genomgång av nämndens sammanträdesprotokoll.

I *Budget med verksamhetsplan för 2023* återfinns regionfullmäktiges direktiv till styrelse och nämnder. Där framgår att delårsrapporter och årsredovisning till regionfullmäktige ska innehålla återrapportering av mål som anges i budgeten. På nämndnivå ska delårsrapporter och verksamhetsberättelse redogöra för vidtagna åtgärder för systemmätetal med låg måluppfyllelse.

Vi konstaterar att återrapportering avseende 1177 följer nämnda direktiv i delårsrapporter och årsredovisning. Däremot har vi inte tagit del av återrapportering på nämndnivå avseende vidtagna åtgärder för 1177. Som anledning uppges av presidiet att nämnden inte ansett det motiverat att vidta några åtgärder då det nationella samverkansavtalet begränsat möjligheterna att arbeta med den regionala tillgängligheten.

Som vi redogjorde för i rapportavsnitt 3.2.2.1 *Uppsägning av avtal för nationell samverkan* framgår det av granskade sammanträdesprotokoll att nämnden vid ett tillfälle ställt en fråga till verksamheten om tillgängligheten till 1177 på telefon. I övrigt har vi inte tagit del av några dokumenterade åtgärder i syfte att främja tillgängligheten till 1177. Det framhålls att översyn av 1177 på telefons organisatoriska tillhörighet har genomförts i omgångar. Vi har inte tagit del något resultat, men i flera intervjuer påtalas att verksamheten ses som en inte fullt ut integrerad del i vårdkedjan.

Uppföljning av verksamhetsinterna mål

På verksamhetsnivå har ett stort antal mål antagits både för enskilda medarbetare och för 1177 som verksamhet. Samtliga mål framgår av *Figur 3* i bilagan som återfinns i slutet på granskningsrapporten. Inom Region Jönköpings län används ett IT-baserat verktyg för uppföljning. Avseende 1177 registreras ett stort antal nyckeltal, bland annat antal årsarbetare, sjukfrånvaro, samtalsvolym och kötider. Varje kvartal skriver

2023-09-25

enhetschefer och verksamhetschef, i systemet, en analyskommentar kopplad till nyckeltalen.

Som vi redogjorde för i rapportavsnitt 3.1.5 *"Nationellt och regionalt tillgänglighetsmål"* bortser verksamheten numera från tillgänglighetsmålet i den dagliga styrningen. Det beskrivs också gälla uppföljningen av enskilda medarbetare. Tidigare följdes dessa upp mot målsättningen, vilket inte längre uppges ske. Gällande mål på individnivå finns flera andra mål med koppling till samtalstid, som *"Samtalstid 5–6 minuter"* och *"5-6 samtal/timme per sjuksköterska"*.

Även de individuella målen följs upp i det IT-baserade uppföljningsverktyget. Datan delges medarbetaren individuellt var tredje månad. Framför allt används den individuella statistiken i lönesamtal och medarbetarsamtal, enligt intervjuade verksamhetsföreträdare.

Samtliga förtroendevalda uppges ha tillgång till uppföljningsverktyget, dock framförs att underlaget kan vara svårt att tolka utan tillräcklig verksamhetskännedom. Resultat i förhållande till målen redovisas också i årsberättelsen för 1177 på telefon, som vi tagit del av¹³.

Uppföljning till 1177-rådet

I uppdragsbeskrivningen för 1177 på telefon anges att uppföljning till 1177-rådet ska lämnas genom:

- Regelbunden presentation av statistik
- NKI-mätning¹⁴ vartannat år samt mindre mätningar av kundnöjdhet mellan de större NKI-undersökningarna.

Av de mötesagendor för 1177-rådet som vi tagit del av framgår att den senaste NKI-mätningen samt tillgänglighet till 1177 på telefon följdes upp på rådsmötet i februari 2022. Tillgängligheten stod även på agendan för mötet i oktober månad samma år.

Bedömning

Vi bedömer att nämnden säkerställt att det finns tillgång till relevant information för att följa upp och analysera verksamhetens resultat, samt att det finns rutiner för att systematiskt analysera verksamheten.

På verksamhetsnivå är vår bedömning att uppföljning av 1177 på telefon genomförs systematiskt och baserat på relevanta nyckeltal, som tillsammans ger en bra uppfattning om produktivitet, trovärdighet och kvalitet.

¹³ Årsberättelse 2021 1177 Vårdguiden på telefon Region Jönköpings län, daterad 2021-01-27

¹⁴ NKI är ett index, Nöjd kund-index, som är framtaget av Statistiska Centralbyrån och i fråga om 1177 Vårdguiden på telefon mäter patienternas upplevelse och nöjdhet med tjänsten.

2023-09-25

Vi bedömer däremot inte att nämnden genomfört en tillräcklig uppföljning av efterlevnad till beslut, styrdokument och riktlinjer inom 1177. Vår bedömning är att nämndens uppföljning av beslutat tillgänglighetsmål har genomförts i enlighet med regionens styrmodell med balanserade styrkort.

Vi bedömer vidare nämndens uppföljning som bristfällig givet den långvariga tillgänglighetsproblematiken. Utöver uppföljning i delårsrapporter och årsredovisningar, samt den presentation om tillgänglighet som verksamheten föredrog på nämndsammanträde i maj 2023, har vi inte tagit del av någon dokumenterad handling som tyder på att nämnden efterfrågat tätare eller fördjupad uppföljning eller på annat vis agerat på måluppfyllelsen. Enligt vår bedömning har nämnden inte säkerställt att tillräckliga åtgärder vidtas när uppföljning och analys visar att det finns behov av det.

3.4 Hantering och analys av risker

Iakttagelser

I nämnden för folkhälsa och sjukvårds internkontrollplan för 2023¹⁵ finns inget kontrollmoment som avser 1177 på telefon. Vi har i protokollgranskning noterat att detsamma gäller för de fyra föregående årens internkontrollplaner.

I intervjuer med nämndpresidiet anges flera skäl till detta. Ett är att andra områden prioriterats före, ett annat att 1177 på telefon har god budgetföljsamhet och ett tredje att verksamheten besvarar en stor andel samtal åt andra regioner, vilket tycks tyda på en hög produktivitet. Därtill har verksamheten kunnat upprätthålla önskad bemanningsnivå varvid nämnden, enligt presidiet, inte ansett det nödvändigt att följa 1177 på telefon inom ramen för internkontroll.

Vi har i granskningen inte erhållit någon dokumentation eller gjort andra iakttagelser som visar att nämnden beaktat risker avseende 1177 på telefon som helhet i förhållande till de mål och uppdrag som regionfullmäktige formulerat.

Bedömning

Intern kontroll syftar bland annat till att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med beslutade mål och uppdrag samt att förebygga, upptäcka och åtgärda brister i organisationen. Vi bedömer att nämnden inte genomfört någon riskanalys eller hanterat de risker och utmaningar som fullmäktige lyfter avseende tillgänglighet.

Vi bedömer vidare att det finns behov av att inkludera införandet av 1177 Direkt i riskanalysen, eftersom införandet i regionplanen nämns som en viktig förändring för att säkerställa en önskvärd utveckling av 1177 på telefon.

¹⁵ Nämnden för Folkhälsa och sjukvård intern kontrollplan 2023, daterad 2023-01-27

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att nämnden, genom styrning, ledning och kontroll, inte säkerställt en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon.

Vi konstaterar i granskningen att den de avtalade formerna för samverkan kan ha begränsat möjligheterna att arbeta med den regionala tillgängligheten och att den nationella samverkan kan ha föranlett låg uppfyllelse av beslutat tillgänglighetsmål i regionen. Därutöver har den, enligt vår bedömning, medfört en målkonflikt i förhållande till fullmäktiges ambition att stärka den regionala tillgängligheten till 1177. Under tiden för granskningen har samverkansavtalet dock sagts upp, vilket kan komma att innebära nya förutsättningar för att arbeta med länsinvånarnas tillgänglighet till 1177.

Vi konstaterar att tillgänglighetsmålet varit svårt för den enskilda medarbetaren att arbeta utifrån. Verksamheten har med anledning av det frångått nämndens beslutade mål i den dagliga styrningen och i stället antagit ett eget tillgänglighetsmål. Vi konstaterar att nämnden, inte i tillräcklig utsträckning har kontrollerat efterlevnad till beslut, styrdokument och riktlinjer inom 1177. Vidare har nämnden, enligt vår bedömning, inte i tillräcklig omfattning analyserat och bedömt om det finns skäl att revidera målsättningen eller vidta andra åtgärder för att ge 1177 en tydlig styrning och rimliga förutsättningar för verksamheten att nå målen.

Vi har i granskningen kunnat se att det finns behov av ökad samsyn om framför allt hänvisningar och samarbete kring patienter som hänvisas till, eller själva uppsöker, en annan vårdnivå än den som bäst motsvarar patientens medicinska behov.

Vi bedömer att det finns tillgång till relevant information för att följa upp och analysera verksamhetens resultat, samt att verksamheten säkerställt rutiner för att analysera verksamheten, men att nämndens uppföljning är bristfällig utöver vad som sker i samband med del- och årsrapporter.

Vi konstaterar i granskningen att nämnden inte säkerställt att tillräckliga åtgärder vidtas när uppföljning och analys visar att det finns behov av det, till exempel vid låg måluppfyllelse. Granskningen visar därtill att nämnden inte beaktat eller hanterat de risker och mål som fullmäktige lyfter avseende tillgänglighet.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi nämnden att:

- Genomföra en analys av förutsättningar, behov och kravställning för det nya avtalet med andra sjukvårdsrådgivningar
- Säkerställa uppföljning av det nya samverkansavtalet samt, på sikt, tillse en utvärdering av det
- Säkerställa en rimlig målsättning avseende tillgänglighet för verksamheten
- Stärka kontrollen av efterlevnad till beslut, styrdokument och riktlinjer inom 1177 på telefon



Region Jönköpings län

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-09-25

- I enlighet med reglementet för nämnden för folkhälsa och sjukvård tillse att lämpliga åtgärder vidtas för att anpassa och effektivisera verksamheten, så som ett fungerande internt samverkansforum avseende strategisk utveckling av akutvårdskedjan och 1177 på telefon
- Se över riktlinjer och rutiner för regionala hänvisningar i syfte att underlätta hänvisningar från nationella rådgivningssjuksköterskor för kvarvarande tid av nationell samverkan
- Genomföra en analys av de risker och utmaningar med bäring på 1177 på telefon som lyfts av regionfullmäktige och vad som i övrigt framkommit under granskningen samt besluta om hantering av dessa
- Uppmärksamma fullmäktige på att reglementet för nämnd för folkhälsa och sjukvård bör revideras avseende korrekt hänvisning till nu gällande hälso- och sjukvårdslag.

Datum som ovan

KPMG AB

Sofie Ernerudh
Kommunal revisor

Liv Ahlgren
Kommunal revisor

Erik Söderberg
Certifierad kommunal revisor

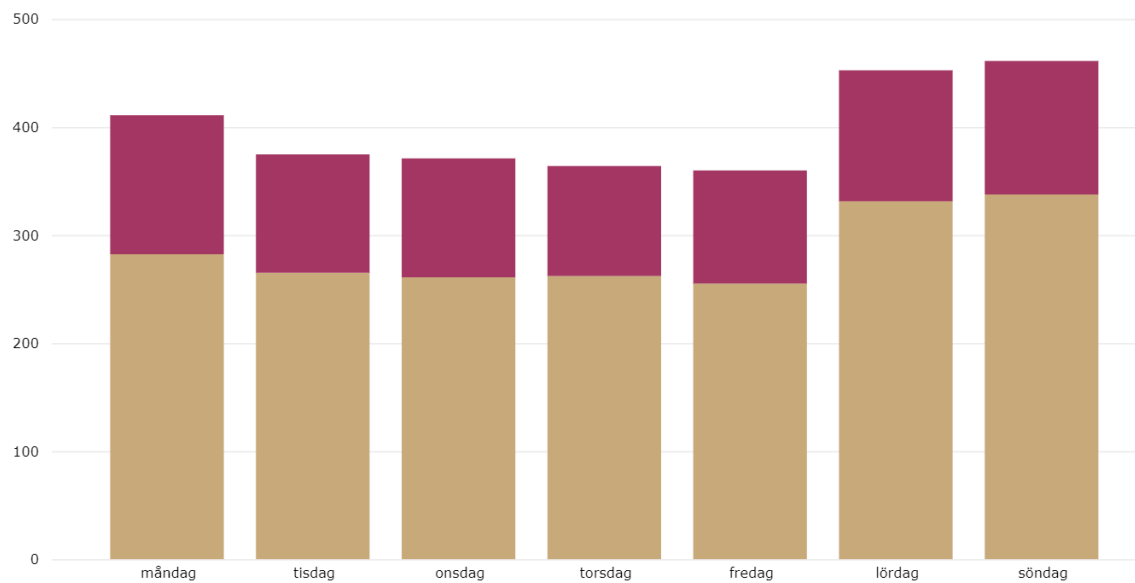
Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

A Bilagor

Figur 1

Antal samtal per veckodag

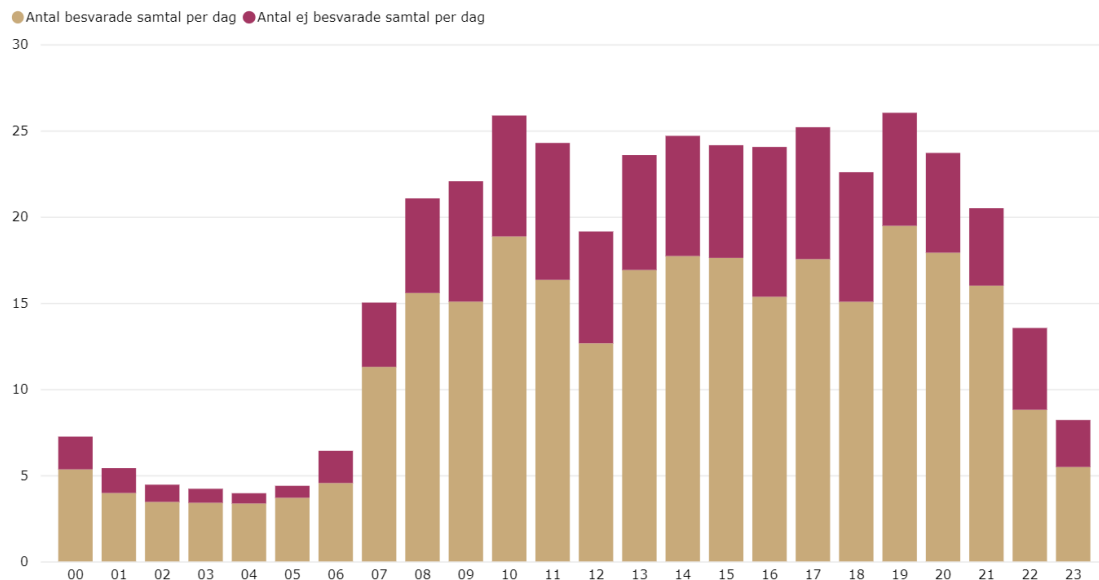
● Antal besvarade samtal per dag ● Antal ej besvarade samtal per dag



Figuren ovan visar fördelning av samtal per veckodag. Källa: Inera, maj 2023

Figur 2

Antal besvarade och ej besvarade samtal per timme



Figuren ovan visar inkommande samtal per timme. Källa: Inera maj 2023

Figur 3

Tabell som visar mål avseende 1177 Vårdguiden på telefon som antagits av verksamheten

Verksamhetsmål	Individmål
Samtalshantering enligt enhetens specifika integrerade arbetssätt	Följa vår värdegrund "Vi – tillsammans"
NKI-värde för nöjda inringare	Arbeta enligt samtalsprocessen samt följa Rådgivningsstödet och god dokumentation
Delmål: Medelväntetid 20 minuter	Medvetenhet om den individuella produktionen (samtalshantering) och medverka i framtagandet av individuellt mål
Delmål: Andel besvarade samtal av alla inkommande samtal: 75 procent	Delta och visa engagemang i det dagliga arbetet
Använda erfarenheter från avvikelser och utveckla/förbättra/förändra verksamheten	Respekt för rast och paus



Region Jönköpings län

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-09-25

Låg sjukfrånvaro – hög frisknärvaro	5-6 samtal/timme per sjuksköterska. Förväntas efter 6 månader klara 5 samtal/timme
Sträva efter att nå full bemanning	Dokumentationstid 2:30 minuter
	Samtalstid 5-6 minuter
	Samtalstid+dokumentationstid = ärendetid 7:30 minuter
	Paustid i procent av inloggad tid ska inte överskrida 10 procent
	0 missade samtal och 0 avvisade samtal

B Bedömningar och rekommendationer per revisionsfråga

Revisionsfråga	Bedömning	Rekommendationer
<p>Har nämnden, genom beslut och styrande dokument, säkerställt att den sjukvårdsrådgivning som ges inom ramen för 1177 genomförs i enlighet med uppsatta mål och riktlinjer?</p>	<p>Det finns styrande dokument och beslut som anger inriktning och uppdrag för 1177 Vårdguiden på telefon.</p> <p>Det föreligger en målkonflikt mellan fullmäktiges ambition att stärka den regionala tillgängligheten till 1177 Vårdguiden på telefon och regionens del i den nationella samverkan som syftar till en stärkt nationell tillgänglighet till sjukvårdsrådgivning på telefon.</p> <p>En viktig del i styrningen är en fungerande samverkan. Det finns behov av ökad samsyn kring framför allt hänvisningar av patienter mellan olika vårdnivåer.</p> <p>Verksamheten har medvetet frångått 9-minutersmålet i den dagliga styrningen och i stället antagit ett internt tillgänglighetsmål om 20 minuters medelväntetid. Vi ser en risk med att otydlighet i målsättningar kan påverka arbetsmiljön för den enskilda medarbetaren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Genomföra en analys av förutsättningar, behov och kravställning för det nya avtalet med andra sjukvårdsrådgivningar. - Säkerställa uppföljning av det nya samverkansavtalet samt, på sikt, tillse en utvärdering av det. - Säkerställa att det finns tydliga målsättningar avseende tillgänglighet för verksamheten
Revisionsfråga	Bedömning	Rekommendationer
<p>Har nämnden säkerställt att det finns tillräcklig och relevant kompetens för att bedriva verksamheten?</p>	<p>Nämnden har säkerställt att det delvis finns tillräcklig och relevant kompetens för att bedriva 1177 Vårdguiden på telefon.</p> <p>Vi bedömer att det finns behov av ökad samsyn om framför allt hänvisningar och samarbete kring patienter som hänvisas till, eller själva uppsöker, en annan vårdnivå än den som bäst motsvarar patientens medicinska behov.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se över riktlinjer och rutiner för regionala hänvisningar i syfte att underlätta hänvisningar från nationella rådgivningssjuksköterskor för kvarvarande tid av nationell samverkan - Vidta åtgärder för att åstadkomma ett fungerande internt samverkansforum avseende strategisk utveckling av akutvårdskedjan och

		1177 Vårdguiden på telefon.
Revisionsfråga	Bedömning	Rekommendationer
Har nämnden säkerställt att det finns tillgång till relevant information för att följa upp och analysera verksamhetens resultat?	Det finns tillgång till relevant information för att följa upp och analysera verksamhetens resultat.	
Revisionsfråga	Bedömning	Rekommendationer
Har nämnden säkerställt att det finns rutiner för att analysera den verksamhet som bedrivs inom ramen för 1177?	Det finns rutiner för att analysera verksamheten på verksamhetsnivå. Uppföljning av tillgänglighetsmålet till nämnden har genomförts i enlighet med regionens styrmodell. Nämndens styrning bedöms som bristfällig givet den långvariga tillgänglighetsproblematiken.	
Revisionsfråga	Bedömning	Rekommendationer
Har nämnden följt upp att verksamheterna följer beslut, styrdokument och riktlinjer?	Nämnden har inte genomfört en tillräcklig uppföljning av efterlevnad till beslut, styrdokument och riktlinjer inom 1177 Vårdguiden på telefon.	- Säkerställa att det finns tydliga uppdragsbeskrivningar avseende måluppfyllelse för dels chefer dels medarbetare för att skapa förutsättningar för en bättre arbetsmiljö - Stärka kontrollen av efterlevnad till beslut, styrdokument och riktlinjer inom 1177 Vårdguiden på telefon
Revisionsfråga	Bedömning	Rekommendationer
Har nämnden säkerställt att åtgärder vidtas om uppföljning och analys visar att det finns behov av det?	Nämnden har inte säkerställt att tillräckliga åtgärder vidtas när uppföljning och analys visar att det finns behov av det. Vi har inte tagit del av något som tyder på att nämnden agerat på måluppfyllelsen.	
Revisionsfråga	Bedömning	Rekommendationer

<p>Har nämnden genomfört någon riskanalys utifrån de risker som lyfts av fullmäktige och har dessa risker hanterats?</p>	<p>Nämnden har inte beaktat eller hanterat de risker och utmaningar avseende de mål som fullmäktige bland lyfter avseende tillgänglighet. Vi har i granskningen även noterat att reglementet för nämnden för folkhälsa och sjukvård bör uppdateras med rätt hänvisning avseende nu gällande hälso- och sjukvårdslag.</p>	<p>- Genomföra en analys av risker och utmaningar med bäring på 1177 Vårdguiden på telefon som lyfts av regionfullmäktige och vad som i övrigt framkommit under granskningen samt besluta om hantering av dessa</p> <p>- Uppmärksamma fullmäktige på att reglementet för nämnd för folkhälsa och sjukvård bör revideras avseende korrekt hänvisning avseende nu gällande hälso- och sjukvårdslag.</p>
---	--	---