

Yttrande över revisionens rapport: Granskning av 1177

Hälso och sjukvårdsnämnden lämnar följande svar på revisionens rekommendationer.

1. Besluta om direktiv, mål, uppdrag och strategier för verksamheternas arbete med 1177 Vårdguiden

Svar:

1177 Vårdguiden ett väl inarbetat varumärke med högt förtroende hos invånare i länet där flera tjänster tillsammans eller var för sig nås av invånare oavsett om det är regionala, nationella eller andra tjänster. I verksamheternas digitala utvecklingsarbete och integration mellan olika tjänster arbetas för en användarvänlig helhetsupplevelse för invånare genom 1177.se. En ny digitaliseringsstrategi håller på att tas fram som säkerställer att regionens strategier överensstämmer med nationella intentioner. 1177 Vårdguiden är ett viktigt fundament och utvecklingsområde i strategin.

2. Följ upp och utvärdera verksamheternas arbete med 1177 samt måluppfyllelse

Svar:

Inom objektet invånartjänster följs utveckling och måluppfyllelse för respektive tjänst och rapporteras löpande till styrgruppen. Bred kommunikation internt och externt sker i samband med större kundmätningar som exempelvis i samband med resultat av hälso- och sjukvårdsbarometern och nationell och regional varumärkesmätning för 1177 som mäter invånarnas inställning och attityd till tjänsterna. Vid 1177 Vårdguiden på telefon utförs en nöjd kund index mätning vart annat år som utförs av Inera och presenteras på nationell och regional nivå.

Regionstyrelsen beslutar om den nya digitaliseringsstrategin och rapportering av resultat där 1177 är en del. Regionstyrelsen kommer under 2022 i sin nämndplan fokusera på att utveckla stöd för självservice för invånaren via 1177 Vårdguiden, exempelvis egen monitorering, digital ingång och webbtidbok. Indikatorer som kommer att kopplas till utvecklingsinsatserna är att följa upp antal inloggnings på 1177 vårdguidens e-tjänster samt antal personer med möjlighet till egen monitorering. Styrelsen kommer under hösten 2021 påbörja en utveckling av arbetet med att koordinera styrningen av 1177 tillsammans med hälso- och sjukvårdsnämnden för att säkerställa styrning kopplat både till helhet och olika delar inom 1177.

Mätetal för tjänsten 1177 VPT finns framtagna nationellt och presenteras via ett styrkort varje månad men målvärdena sätts regionalt.

Tillgänglighetsmålen för 1177 på telefon Västerbotten är att 85 procent av de inkommande samtalen ska besvaras samt att medelväntetiden inte ska vara längre än 10 min.

Målen sätts regionalt och i samverkan med norra sjukvårdsregionen. En översyn behöver göras av tillgänglighetsmålen med utgångspunkt i invånarnas behov av tjänsten och utifrån resurstilldelning till verksamheten. Översynen bör ske i samverkan i norra sjukvårdsregionen.

3. Säkerställ att det under 2021 tas fram en miniminivå gällande vilket utbud av 1177:s e-tjänster som enskilda hälsocentraler och mottagningar ska erbjuda

Svar:

Ett utvecklingsarbete har påbörjats avseende ett enhetligt utbud av e-tjänster till invånarna. Företrädare för regionens närsjukvårdsområden ser positivt på att ett basutbud av vilka tjänster som ska knytas till hälsocentraler/mottagning tas fram. Under 2020 har ersättningsmodell tagits fram som stimulerar användning av 1177 e-tjänster.

Regionstyrelsen kommer i egenskap av beställare av Hälsoval Västerbotten, under hösten att se över hur beställningen är formulerad och om det finns anledning att krävställa vilket minimiutbud som ska finnas hos alla länets hälsocentraler, utifrån ett befolknings- och tillgänglighetsperspektiv.