



# Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

Rapport  
Region Blekinge

KPMG AB

2023-10-13

Antal sidor 22

Antal bilagor 1



**Region Blekinge**

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

## **Innehållsförteckning**

1	Sammanfattning	3
2	Bakgrund	5
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	6
2.2	Revisionskriterier	6
2.3	Metod	7
3	Resultat av granskningen	7
3.1	Ansvar och styrning	7
3.2	Kompetens och organisering av 1177	11
3.2.1	Organisation i Region Blekinge	11
3.3	Analys och uppföljning	18
4	Slutsats och rekommendationer	21
A	Bilaga	23

## 1 Sammanfattning

KPMG har av Region Blekinges revisorer fått i uppdrag att granska hälso- och sjukvårdsnämndens styrning, ledning och kontroll av 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon ("1177"). Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

Syftet med granskningen är att bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig verksamhet avseende 1177.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att nämnden inte säkerställt detta. Bedömningen baseras till stora delar på att hälso- och sjukvårdsnämnden inte målsatt eller följt upp 1177:s verksamhet i tillräcklig omfattning.

Vi bedömer att nämnden, genom beslut och styrande dokument inte säkerställt att 1177 sjukvårdsrådgivningens verksamhet bedrivs i enlighet med uppsatta mål och riktlinjer.

Vi bedömer att aktiviteter avseende 1177 som upprättats av Område Nära vård, liksom det uppdrag med bäring på 1177 som nämnden formulerat, är i linje med regionfullmäktiges inriktningsmål om "god vård med bra tillgänglighet" och ger en röd tråd genom samtliga nivåer.

Däremot bedömer vi att nämnden inte i tillräcklig omfattning målsatt 1177:s verksamhet. Utöver nämndens uppdrag finns inga politiskt beslutade uppdrag eller mål med bäring på 1177. Nämndens presidium anser att 1177 är en bärande del i omställningen till god och nära vård. Verksamheten betraktas av områdesledningen som den första vägen in till hälso- och sjukvården. Vi anser inte att nämndens styrning av 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon är i paritet med den betydelse som verksamheten tillmätts från politiskt håll såväl som från områdesledningen.

Genom intervju uppfattar vi att nämnden vill förstärka sambandet mellan 1177 och omställningen till nära vård. Vi betraktar det som ett tydligt ställningstagande och en delvis ny inriktning för verksamheten. Därvid bedömer vi att nämnden kan stärka styrningen av 1177 mot omställningen till nära vård genom att formulera mål avseende detta.

Vi bedömer att nämnden säkerställt att det finns tillräcklig och relevant kompetens för att bedriva 1177. Verksamheten hade vid genomförandet av granskningen förhållandevis goda svarstider och bemanningen var i paritet med avsatt budgetutrymme. För kompetensförsörjningsfrågor finns en utpekad resurs för att stötta kring rekrytering, vilket enligt vår bedömning ger goda förutsättningar för rekryteringsarbetet. Vi bedömer även att former för attraktiv schemaläggning och möjlighet till hemarbete främjar kompetensförsörjning av verksamheten.

En viktig del i styrningen och en grundläggande faktor för att säkra akutsjukvårdskedjan och omhändertagandet är en fungerande samverkan. Det gäller även för invånarnas förtroende för 1177, som är en nyckelfråga för en verksamhet som ska vara invånarnas första vårdgång.

Vi konstaterar att det föreligger samverkansmässiga utmaningar både kring hänvisade patienter, ett delvis lågt förtroende för 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon och

## Region Blekinge

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

triagering och hänvisning av patienter rörande såväl 1177 som akutsjukvården och primärvården. Det senare uppfattas av verksamheten som en bidragande orsak till ett högt patientflöde till akutmottagning.

Vi bedömer att nämnden delvis säkerställt att åtgärder vidtagits för att öka invånarnas förtroende för 1177. Åtgärderna har ännu inte gett effekt. Vi bedömer det vara av vikt att nämnden har fortsatt uthållighet i frågan och på sikt utvärderar effekter av åtgärderna.

Vi bedömer att det finns tillgång till relevant information för att kunna följa upp och analysera verksamhetens resultat, samt att det finns rutiner för att analysera verksamheten. På verksamhetsnivå är vår bedömning att uppföljning av 1177 genomförs systematiskt och baserat på relevanta nyckeltal, som tillsammans ger en bra uppfattning om produktivitet, förtroende och kvalitet.

Vi konstaterar att tillgängligheten till verksamheten är god. Samtidigt har förtroendefrågan avgörande betydelse för i vilken utsträckning som invånarna betraktar 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon som primär vårdingång. Trots det har nämnden inte efterfrågat ytterligare uppföljning från verksamheten. Vi bedömer därvid att nämnden inte säkerställt att den har tillgång till relevant information eller rutiner för att följa upp och analysera verksamhetens resultat.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi hälso- och sjukvårdsnämnden att:

- Överväga om 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon ska målsättas inom ramen för omställningen till nära vård
- Överväga fler verksamhetsmål för 1177 för att stärka styrningen
- Tillse former för ett strategiskt samverkansforum mellan 1177 och viktiga samverkansparter
- Följa effekten av vidtagna åtgärder för ett ökat förtroende för 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon.

## 2 Bakgrund

KPMG har av revisorerna i Region Blekinge fått i uppdrag att granska om hälso- och sjukvårdsnämnden genom styrning, ledning och kontroll säkerställt att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig och fungerande verksamhet avseende 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2023.

För många patienter är 1177 sjukvårdsrådgivningen via telefon den första och vanligaste kontaktvägen då ett vårdbehov uppstår. Sjukvårdsrådgivningen är en bred ingång dit många vänder sig oavsett om det gäller enklare samtal av rådgivande karaktär eller ett mer akut vårdbehov som resulterar i ett vårdbesök.

I syfte att tydliggöra de kontaktvägar som Blekingeborna kan använda sig av då de söker vård lanserade Region Blekinge inför 2023 en omfattande informationskampanj<sup>1</sup>. Den primära kanalen som regionen hänvisar till är just 1177, vilket understryker dess strategiska betydelse och bidrar till att höja de förväntningar som invånarna kan ha på sjukvårdsrådgivningen.

Enligt statistik från Inera<sup>2</sup> var Blekinge en av de regioner vars invånare nyttjade 1177 mest frekvent under förra kalenderåret. Sett till helåret tog sjukvårdsrådgivningen emot 0,6 samtal per invånare, vilket var tredje mest i riket. Med en svarsfrekvens på drygt 83 procent och mediansvarstid på 7,6 minuter var regionen bland landets främsta sett till svarsstatistik, vilket är positivt för den initiala tillgängligheten till hälso- och sjukvården.

Samtidigt är ökad otillräcklighet avseende tillgänglighet en av hälso- och sjukvårdens största utmaningar, vilket belyses både i regionplan för 2023–2025 och i hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan för 2023. Det rör främst vissa sorter av planerade besök och primärvård, men en omfattande tillgänglighetsproblematik påverkar de facto hela vårdsystemet. 1177 är som nämnts en välanvänd ingång och sålunda en strategiskt viktig sluss i fråga om att styra patienter till rätt vårdnivå utifrån aktuellt vårdbehov, vilket ställer höga krav på triagering och strukturerade former för att integrera prehospitla resurser i den övriga vårdkedjan. Det är således nödvändigt att säkerställa att 1177 har en ändamålsenlig organisering som möjliggör en sömlös och effektiv vård utifrån hälso- och sjukvårdens förutsättningar och den enskilda patientens behov.

Revisorerna avser därför att genom en fördjupad granskning bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt ändamålsenlig verksamhet avseende 1177.

---

<sup>1</sup> <https://regionblekinge.se/om-webbplatsen/nyheter/nyheter-och-pressmeddelande/2022-11-30-hal-so--och-sjukvarden-vill-att-det-ska-bli-lattare-att-fa-kontakt---tar-hjalp-av-invanarna.html>

<sup>2</sup> Statistik för 1177 på telefon från inera.se.

## 2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Granskningen syftar till att bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt, genom styrning, ledning och kontroll, att det finns förutsättningar för en ändamålsenlig verksamhet avseende 1177.

Granskningen ska ge svar på följande revisionsfrågor:

- 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?
- 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?
- 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?

## 2.2 Revisionskriterier

Granskningen utgår från nedanstående revisionskriterier:

- Kommunallag (2017:725) 6 kap, §6
- Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)  
*Hälso- och sjukvårdslagen innebär kortfattat att hälso- 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 hälso- och sjukvårdsnämnden
- Reglemente för internkontroll
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

## 2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer/avstämningar med berörda tjänstepersoner och förtroendevalda.

Granskningen har kompletterats med en nyckeltalsanalys utifrån relevanta nyckeltal från öppna jämförelser: nationell statistik om svarstider, tillgänglighet och förtroende avseende 1177-verksamheten i jämförelse med socioekonomiskt och demografiskt liknande regioner.

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Ansvar och styrning

#### 3.1.1 Reglemente för hälso- och sjukvårdsnämnd

Av hälso- och sjukvårdsnämndens reglemente<sup>3</sup> framgår att nämnden har ett helhetsansvar för Region Blekinges hälso- och sjukvårdsverksamhet. Därvid ska nämnden bland annat tillse att verksamheten är ändamålsenligt utformad samt att hälso- och sjukvården bedrivs effektivt och i enlighet med fastställda mål och riktlinjer. Nämnden anges därtill ansvara för uppföljning av verksamhet liksom att systematiskt arbetsmiljöarbete och långsiktig kompetensförsörjning bedrivs.

#### 3.1.2 Regionplan 2023–2025 med budget för 2023

Som styrmodell i Region Blekinge tillämpas, enligt regionplanen<sup>4</sup>, tillitsbaserad styrning. Kontroll på ekonomi, kvalitet och tillit genom hela organisationen anges vara fundamentala byggstenar för modellen, vars syfte är att säkerställa att den politiska inriktningen får genomslag i verksamheterna och att god ekonomisk hushållning upprätthålls.

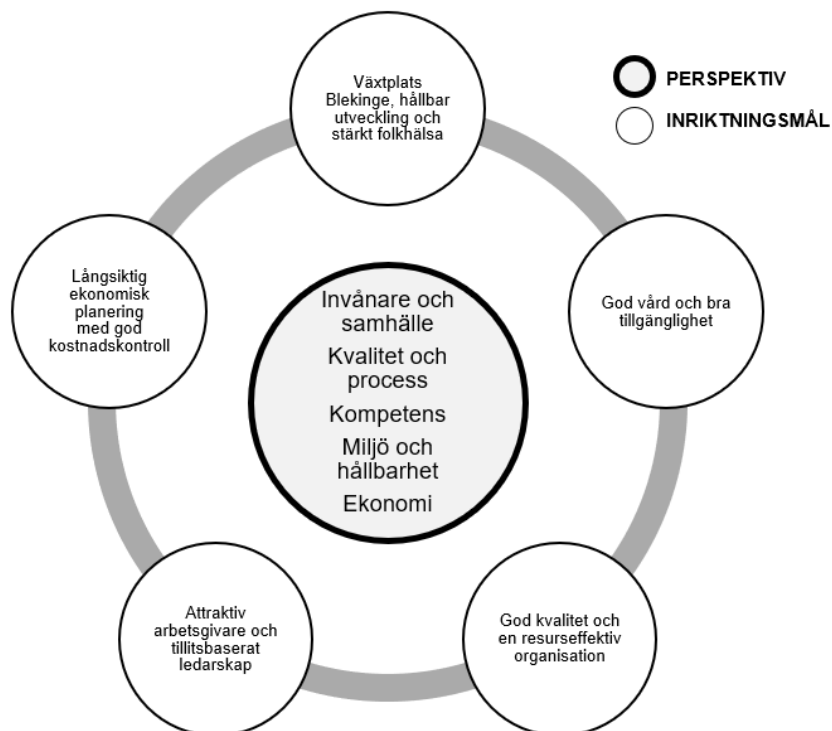
Grundläggande för styrningen är fem perspektiv som i sin tur konkretiseras av fem inriktningsmål. Dessa pekar ut övergripande inriktning och prioriterade frågeställningar för regionen enligt bilden nedan.

---

<sup>3</sup> Reglemente för hälso- och sjukvårdsnämnd, beslutat av regionfullmäktige 2021-12-08

<sup>4</sup> Regionplan 2023–2025 med budget för 2023

Figur 1



I regionplanen för 2023 framgår att "god vård med bra tillgänglighet" är ett av de fem utpekade inriktningssmålen.

### 3.1.3 Hälsa- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan

I hälsa- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan för 2023<sup>5</sup> bryts regionfullmäktiges inriktningssmål ned i insatsområden. Inom inriktningssmålet "God vård och bra tillgänglighet" finns insatsområdet "Det akuta omhändertagandet" där planen anger att en utvärdering av akutprocessen ska ske under 2023. Detta som ett led i att korta köer och väntetider inom hälsa- och sjukvården där i synnerhet akutsjukvården nämns som särskilt prioriterad.

Det framgår också att vårdcentralerna är den primära ingången för vårdsökande, samt att 1177 är vägen in till kvälls- och helgöppna jourcentraler när vårdcentralerna är stängda.

<sup>5</sup> Verksamhetsplan och budget 2023 Hälsa- och sjukvårdsnämnden, beslutad 2023-01-26



## Region Blekinge

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

Av intervju med hälso- och sjukvårdsnämndens presidium uppfattar vi att presidiet inte anser det nödvändigt att sätta särskilda mål för 1177. Nämnden anser sig vara väl involverad i omställningen till nära vård där 1177 lyfts som en väsentlig funktion. Presidiet anser i stället att 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon bör målsättas i det sammanhanget, inte som enskild verksamhet.

### 3.1.1 Handlingsplan område nära vård

Enligt handlingsplanen för verksamhetsområde Nära vård<sup>6</sup> ska 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon vara länsinvånarnas första kontakt med hälso- och sjukvården.

Handlingsplanen belyser den långsiktiga inriktningen och strategiska utvecklingen för området. Under målområde "God vård och bra tillgänglighet" nämns insatsområde "Primärvård" där två aktiviteter kopplade till 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon listas. Dessa är:

Tabell 1

<b>Aktivitet: Förbättrad tillgänglighet till 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon</b>	
<b>Aktivitetsmål</b>	<b>Ingångsvärde</b>
88 procent av inkommande samtal ska ha besvarats	84 procent (2022)
75 procent av samtalen ska ha besvarats inom intervallet 5–9 minuter (medelväntetid)	70 procent (2022)
Resultaten på NKI <sup>7</sup> ska öka för områdena: - Tid - Bemötande Kommunikation	90 på samtliga parametrar (2021)
Region Blekinge ska fortsätta att aktivt delta i den fortsatta tekniska utvecklingen av 1177 Telefonrådgivningen och införandet av det nya verksamhetsstödet	Klart Q2 2024

<b>Aktivitet: Skapa större enhetlighet i triageringsarbete vid oplanerade vårdbehov genom gemensam utbildning över basenheterna.</b>	
<b>Verksamhet</b>	<b>Uppföljning</b>
1177 Telefonrådgivning, vårdcentralerna, akutmottagningen, jourcentral/närakutmottagning	Årsbokslut

<sup>6</sup> Handlingsplan 2023, hälso- och sjukvårdsförvaltningen, Område Nära vård, daterad 2023-02-01

<sup>7</sup> Nöjd Kund Index

## Region Blekinge

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

Enligt planen ska ökad enhetlighet i triageringsarbetet uppnås med en triageutbildning för sjuksköterskor på vårdcentraler. Till utbildningen ska personal från 1177 och akuten bjudas in.

Beträffande aktivitetsmålet att 75 procent av samtalen ska ha besvarats inom 9 minuter anser nämndens presidium att nivån är adekvat utifrån att det rimligt att personer som ringer sjukvårdsrådgivningen inte ska behöva vänta längre än så i telefonkö. Längre väntetider tros föranleda högre tryck på 112 och akutmottagningen då personer befaras tröttna på långa kötider till 1177.

Presidiet framhåller även att korta kötider är betydelsefullt om 1177 ska kunna leva upp till åtagandet att vara den första vägen in till hälso- och sjukvården i enlighet med handlingsplanen för nära vård.

De aktiviteter och aktivitetsmål som finns uppges ha antagits på områdesnivå och inom "Område Nära vård". Detta ska enligt presidiet ha skett i samband med att föregående hälso- och sjukvårdsnämnd och områdesledning efterfrågade styrkort för verksamheterna för några år sedan. Det som en konsekvens av att verksamhetschefer inom Område Nära vård saknade styrning, varvid områdesledningen formulerade de aktiviteter och aktivitetsmål som finns i handlingsplanen.

Enligt intervjuade verksamhetsföreträdare har nämnden inte efterfrågat ytterligare information eller utfall om aktiviteter och mål gällande 1177.

## Bedömning

Vi bedömer att nämnden, genom beslut och styrande dokument inte säkerställt att 1177 sjukvårdsrådgivningens verksamhet bedrivs i enlighet med uppsatta mål och riktlinjer.

Vi bedömer att hälso- och sjukvårdsnämndens uppdrag om utvärdering av akutprocessen ligger i linje med regionfullmäktiges inriktningsmål om "god vård med bra tillgänglighet". Likaledes anser vi att aktiviteter som avser 1177 i område Nära vård handlingsplan är en konkretisering av fullmäktiges mål, vilket vi bedömer bidrar till en enhetlig logik genom samtliga nivåer.

Däremot bedömer vi att nämnden inte i tillräcklig omfattning målsatt verksamheten för 1177. Utöver uppdraget om utvärdering av akutprocessen konstaterar vi att det inte finns några politiskt beslutade uppdrag eller mål med bäring på 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon. Av nämndens presidium anses att 1177 är en bärande del i omställningen till god och nära vård, medan verksamheten av områdesledningen betraktas som den första vägen in till hälso- och sjukvården. Vi anser inte att nämndens styrning av 1177 är i paritet med den betydelse som verksamheten tillmäts från politiskt håll såväl som från områdesledningen.

Vidare uppfattar vi att nämnden vill stärka sambandet mellan 1177 och omställningen till nära vård. Vi betraktar det som ett tydligt ställningstagande och en delvis ny inriktning för verksamheten, varför vi bedömer att nämnden bör utveckla sin styrning av 1177 mot omställningen till nära vård genom att anta mål avseende detta.

Vi bedömer att verksamheten för 1177 bedrivs i enlighet med hälso- och sjukvårdsnämndens reglemente.

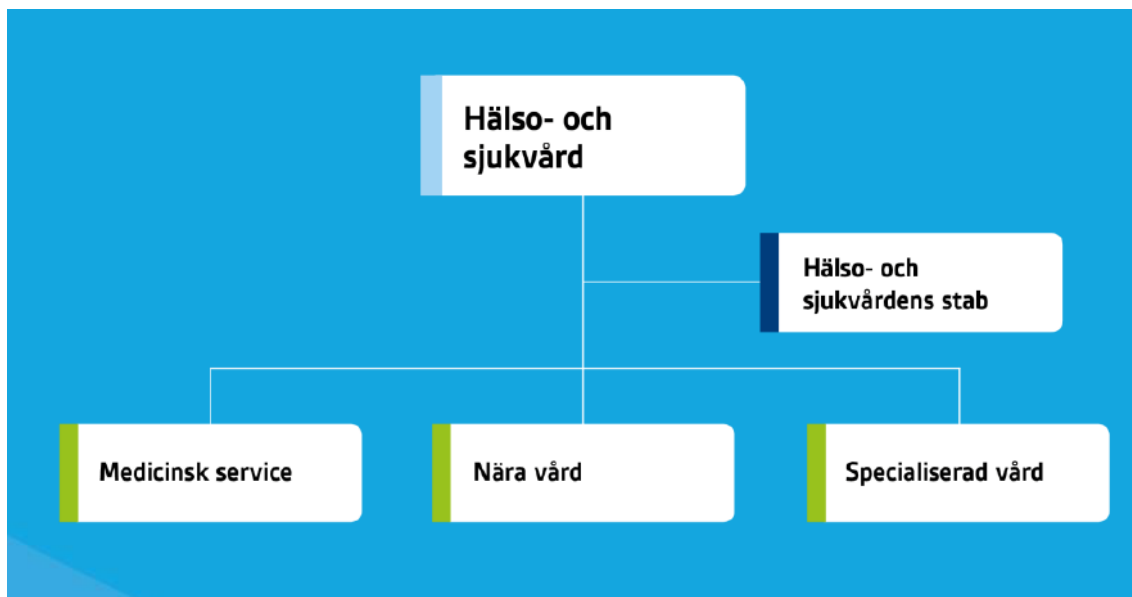
## 3.2 Kompetens och organisering av 1177

En viktig del i styrningen av 1177 är en fungerande samverkan, både internt inom Region Blekinge och externt med andra regioner. Betydelsen av en fungerande samverkan framgår även av hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan och område nära vårds handlingsplan som innehåller uppdrag och aktiviteter med bäring på 1177 i syfte att stärka samverkan och öka tillgängligheten till hälso- och sjukvården.

### 3.2.1 Organisation i Region Blekinge

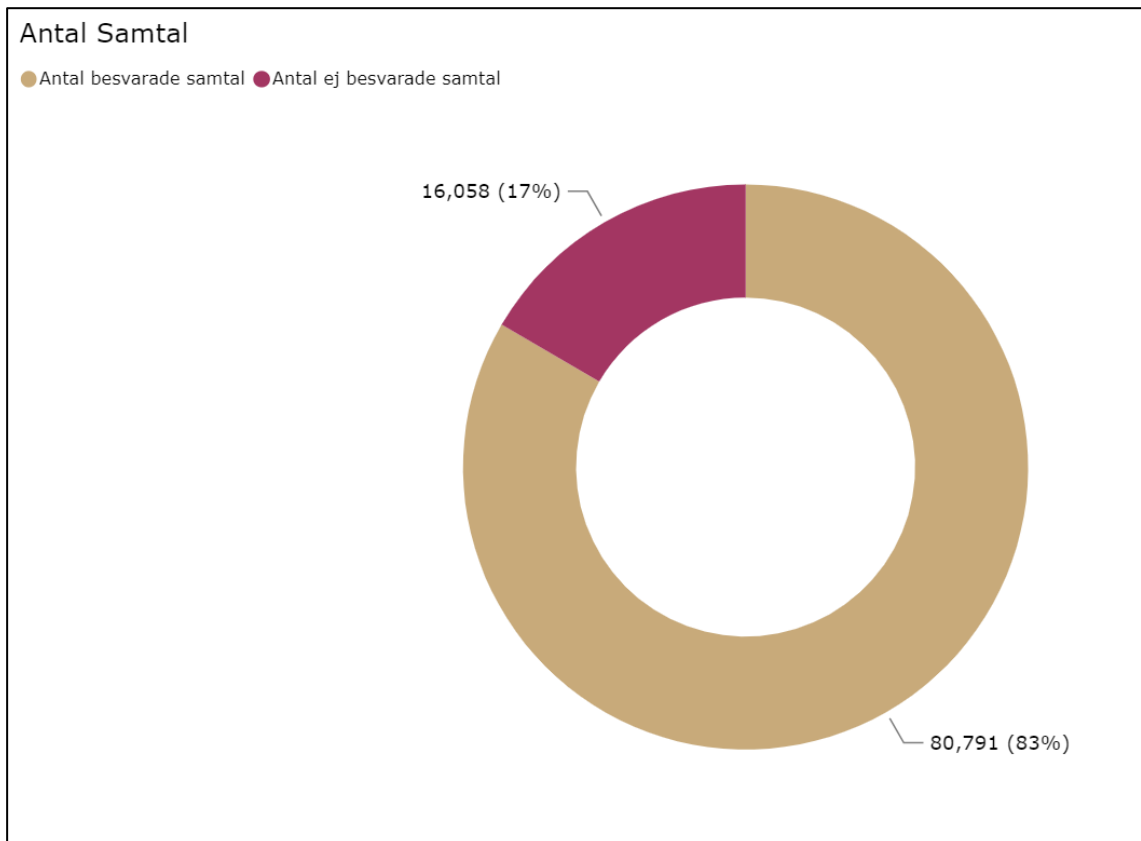
I Region Blekinge är 1177 Sjukvårdsrådgivningen på telefon organiserat inom Område Nära vård, som är ett av tre verksamhetsområden inom hälso- och sjukvården. Området leds av en områdeschef och utöver 1177 ingår bland annat primärvård, akutkliniken och viss psykiatrisk verksamhet. På operativ nivå leds 1177 av en avdelningschef.

Figur 2



Enligt statistik från Inera ringdes knappt 100 000 samtal till 1177 inom Region Blekinge under 2022, varav 83 procent, motsvarande cirka 81 000 samtal, besvarades.

Figur 3



Figuren visar antal samtal till 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon inom Region Blekinge under 2022. Källa: Inera

Personellt består enheten av 18 tillsvidareanställda medarbetare samt sex timanställda personer motsvarande två helårsarbetare.

Verksamheten är förlagd till två kontor, ett i Asarum och ett i Ronneby. Samtliga medarbetare arbetar hela eller delar av arbetstiden på något av kontoren. Ett mindre antal medarbetare har en hemarbetsplats från vilken viss del av arbetstiden utförs, vilket regleras av en rutin<sup>8</sup>. Verksamheten är bemannad dygnet runt och schemat planeras utifrån förväntade samtalstoppar, vilka framgår av följande figurer:

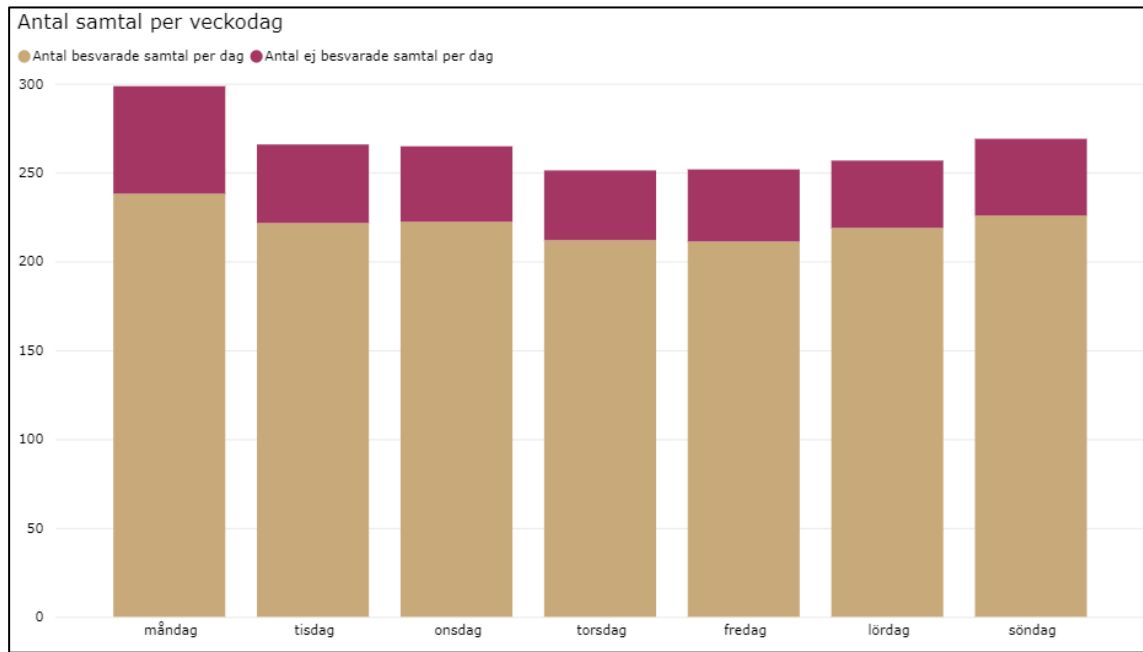
<sup>8</sup> Rutin distansarbete 1177 Region Blekinge, daterad 210901

## Region Blekinge

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

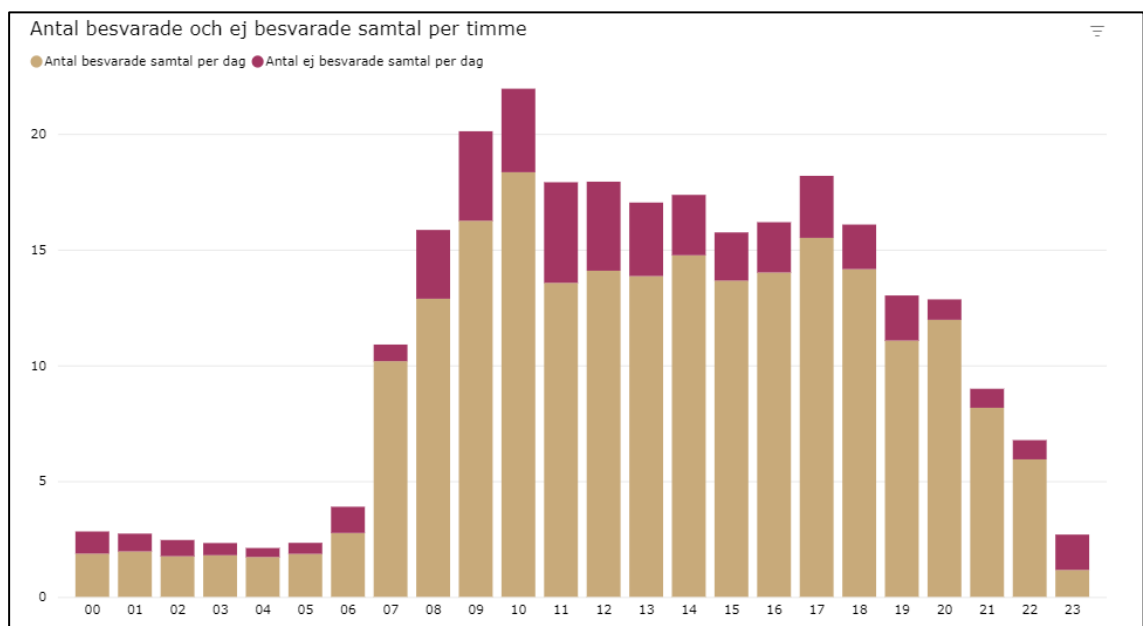
2023-10-13

Figur 4



Figuren visar samtal per veckodag till 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon i Region Blekinge. Källa: Inera, april 2023.

Figur 5



Figuren visar samtal per dag till 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon i Region Blekinge. Källa: Inera, april 2023.

Ordinarie personal arbetar två av fem helger. För att möta behovet av personalresurser under helgtid sätts timanställda in. Syftet är att inte ålägga ordinarie personal ytterligare helgtid då schemalaggningsen beskrivs som en viktig faktor för att behålla och attrahera medarbetare. Extrapersonal på helgtid bidrar också till att regionen kan besvara fler samtal från den nationella samverkanskön. Detta uppges ha gett utökade intäkter som finansierat extrapersonalen och även genererat tillkommande intäkter.

Kompetenskrav för att arbeta som rådgivningssjuksköterska är att vederbörande ska vara legitimerad sjuksköterska. Något ytterligare krav på yrkeserfarenhet ställs inte. Det framkommer att enheten har låg personalomsättning, men att utmaningar med kompetensförsörjning av sjuksköterskor påverkar verksamheten i ökande omfattning. I det sammanhanget nämns kompetensutveckling och hälsosamma scheman som viktiga ur attraktivitetssynpunkt, vilket av intervjuade anses tillhandahållas av arbetsgivaren. Det gäller även möjligheterna till hemarbete, vilket uppges vara attraktivt för medarbetarna. Även att enheten har två kontor upplevs positivt, och beskrivs ha tillkommit på efterfrågan från medarbetarna.

För arbetet med kompetensförsörjning tillämpas en regiongemensam riktlinje<sup>9</sup>, av vilken framgår att rekryteringar ska utgå från en kravprofil för aktuell tjänst och följa en standardiserad process för beslut, HR-stöd och annonsering av tjänsten. Arbets sättet med en dedikerad HR-resurs beskrivs som lyckat.

För nyanställda medarbetare finns utsedda handledare som går bredvid och introducerar den nyanställda under de två första arbetsveckorna.

### 3.2.2 Samverkan med andra regioner

1177 är en nationell vårdplattform som enligt Inera<sup>10</sup> är invånarnas samlade ingång till den offentliga hälso- och sjukvården. Plattformen är dels digital via 1177.se, dels telefonbaserad via regionala sjukvårdsrådgivningar, för vilka varje enskild region har eget vårdgivaransvar och egen bemanning.

Ett antal regioner har via Inera ingått ett nationellt samverkansavtal med en gemensam telefonkö och kriterier för hur samtal styrs genom telefonkön. Region Blekinge deltar delvis i den nationella samverkan. Regionen har ett avtal med Inera<sup>11</sup> om att använda telefonnumret 1177 och "Rådgivningsstödet".

Rådgivningsstödet är ett datasystem med riktlinjer och rutiner för medicinska bedömningar och arbetsmetodik och som används av flera regioners sjukvårdsrådgivningar.

---

<sup>9</sup> Riktlinje för rekrytering, beslutad 210517 av HR-direktör

<sup>10</sup> Den nationellt sammanhållande aktören för digitalisering inom kommuner och regioner. Källa: inera.se

<sup>11</sup> 1177 på telefon – beskrivning och tjänstespecifika villkor. Avtal om kundens användning av Ineras tjänster, daterad 2022-12-19.

## Region Blekinge

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

Avseende samtalsstyrning samarbetar Region Blekinge dagtid med Region Kronoberg och nattetid med Region Halland så till vida att regionerna besvarar samtal åt varandra under givna tidpunkter. Avtalskonstruktionen med Inera innebär även att Region Blekinge kan besvara samtal från den gemensamma telefonkön i den mån regionens egna rådgivningssjuksköterskor är tillgängliga. För denna typ av samtal utgår ersättning, vilket anges av avtalet med Inera. I avtalet framgår även att medicinska bedömningar ska följa det gemensamma rådgivningsstödet i de fall samtal plockas upp från samverkanskön. På samma sätt ska journaldokumentation och avvikelshantering utgå från de gemensamma riktlinjerna.

### 3.2.3 Samverkan inom Region Blekinge

Hösten 2022 lanserade Region Blekinge en omfattande informationskampanj<sup>12</sup> med avsikt att tydliggöra kontaktvägar till regionens hälso- och sjukvård för personer med lättare symtom. Initiativet var ett förslag från förvaltningen och uppges ha beslutats av nämnden inom ramen för pilotprojektet "Närakutmottagning".

I den nyhet som lades ut på regionens webbplats vid kampanjstart uppges att tre av tio ambulansutryckningar i länet sker i onödan och att 60 procent av de berörda patienterna ringt 112 direkt utan att först ha kontaktat 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon eller sin vårdcentral. Enligt nyheten uppfattas detta tyda på lågt förtroende för 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon och primärvården.

Lågt förtroende bekräftas *delvis* av data/statistik från Vården i siffror<sup>13</sup> från 2021 men visar samtidigt på ett utfall bättre än riksgenomsnittet. Även förtroendet för 1177 via web ligger över rikssnittet (enligt data från Vården i siffror) år 2021. Vi har i denna granskning inte kunnat ta del av några nyare mätningar.

---

<sup>12</sup> <https://regionblekinge.se/om-webbplatsen/nyheter/nyheter-och-pessmeddelande/2022-11-30-halso--och-sjukvarden-vill-att-det-ska-bli-lattare-att-fa-kontakt---tar-hjalp-av-invanarna.html>

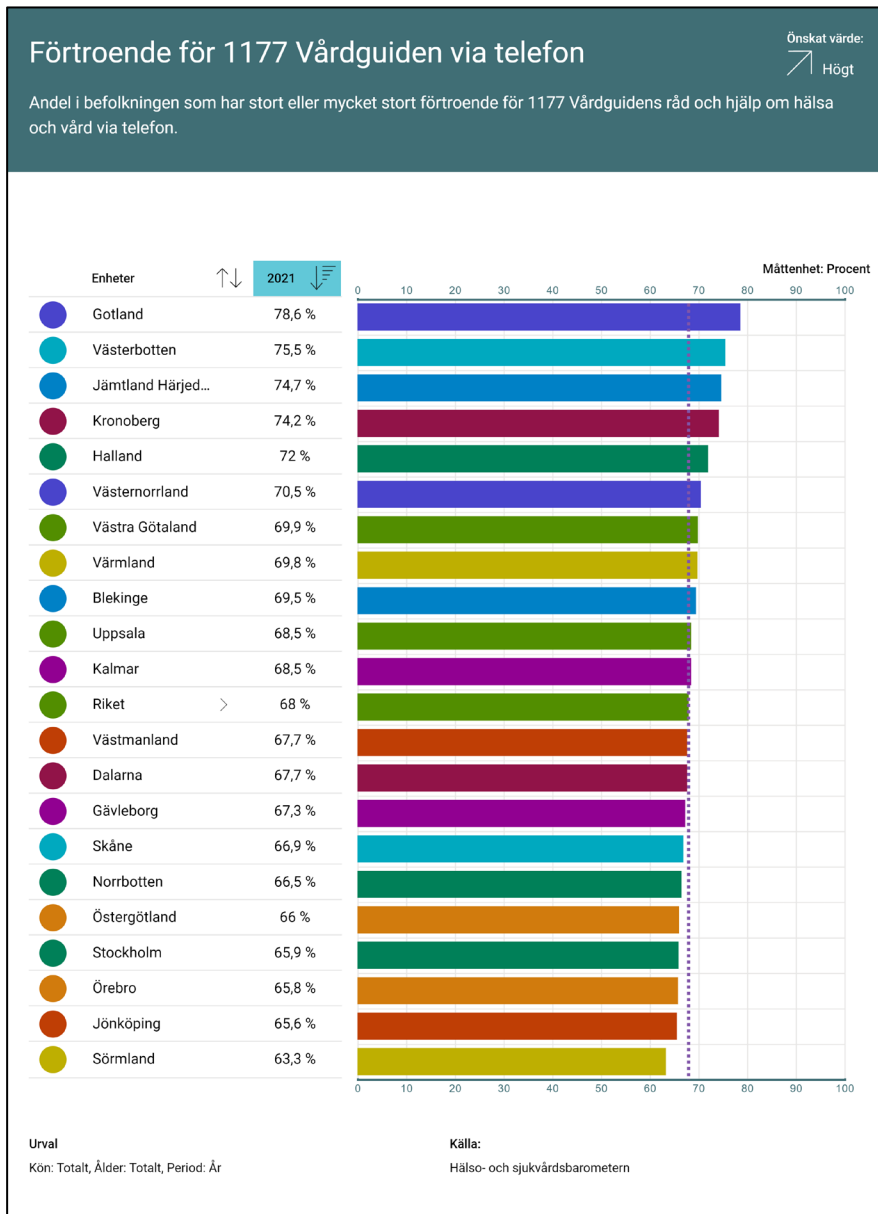
<sup>13</sup> Sveriges Kommuner och Regioner, Vården i siffror

## Region Blekinge

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

Figur 6



Lågt förtroende är en uppfattning som framför allt framhålls i intervjuer med företrädare för hälso- och sjukvårdsledningen och nämndens presidium. Det framhålls att andelen besök vid akutmottagning ökat med 13 procent på ett år varför regionen aktivt försöker stärka 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon som ingång.

Vid tidpunkten för granskningens genomförande hade informationskampanjen inte fått genomslag på akutmottagningens besöksstatistik. De intervjuade konstaterar att påfrestningen på akutmottagningen fortsatt är hög och att det är angeläget att fortsätta



2023-10-13

framhålla 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon som första kontaktväg. De uppfattar även att söktrycket till primärvården ökat markant som följd av ett uppdämt vårdbehov efter pandemin. Den tillgänglighetsutmaning som primärvården brottas med anses även spilla över på 1177. Detta på så vis att vissa patienter som av 1177 hänvisas till primärvården, men som inte får en tid inom primärvården, uppsöker akutmottagning i stället.

Vi konstaterar att det finns en strävan mot minskat tryck på akutmottagningen med hjälp av tydligare triagering av patienter. Trots att regionen har ett högre utfall avseende förtroende jämfört med rikssnittet år 2021, ser verksamheten ett behov av att arbeta mer med frågan och skapa bättre förutsättningar för att avlasta akutsjukvården och i stället hänvisa till 1177 som primär vårdgång.

### **3.2.4 Samverkan mellan 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon och akutsjukvården**

Genom intervju med företrädare för akutsjukvården förmedlas synpunkter att patienter, som av akutpersonal anses ha ett medicinskt vårdbehov som inte motiverar ett besök till akutsjukvård, hänvisas till akutsjukvården av 1177 i stort sett dagligen. Främst upplevs det vara rådgivningssjuksköterskor från samverkansregioner som i högre utsträckning hänvisar patienter till akutsjukvården,

Vidare uppges att akutsjukvårdens och primärvårdens respektive triageringsverktyg skiljer sig mot det nationella rådgivningsstödet som rådgivningssjuksköterskorna använder, vilket av flera intervjuade bedöms öka på den frustration som upplevs avseende olika hänvisningsnivåer.

Från 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefons sida framhålls att det faktum att verksamheten tillhör samma hälso- och sjukvårdsområde som akutsjukvården och primärvården främjar samarbete över klinikgränserna. Samtidigt uppfattar vi genom intervjuer att det inte finns något specifikt forum för diskussion av samverkansfrågor mellan 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon och övriga samverkansparter. Sådana frågor förväntas hanteras inom linjen, vilket av intervjuade anses leda till minskad diskussion av gemensamma utvecklingsfrågor och förståelse för varandras verksamheter och uppdrag.

### **Bedömning**

Vi bedömer att nämnden säkerställt att det finns tillräcklig och relevant kompetens för att bedriva 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon. Verksamheten hade vid genomförandet av granskningen förhållandevis goda svarstider och bemanningen var i paritet med avsatt budgetutrymme. För kompetensförsörjningsfrågor finns en utpekad resurs för att stötta kring rekrytering, vilket enligt vår bedömning främjar rekryteringsarbetet.

Vi konstaterar att verksamheten i dagsläget till stora delar har adekvat bemanning sett till personalomsättning och antal år och erfarenhet i yrket. Vi bedömer det emellertid som väsentligt att nämnden säkerställer att den långsiktiga kompetensförsörjningsfrågan aktualiseras.

Vi bedömer därtill att nämnden främjat ökade rekryteringsförutsättningar genom att bland annat tillsett former för attraktiv schemaläggning och hemarbete.

En viktig del i styrningen och tillika en grundläggande faktor för att säkra akutsjukvårdskedjan och omhändertagandet är en fungerande samverkan. Samma är gällande för invånarnas förtroende för 1177, som är en nyckelfråga för en verksamhet som ska vara invånarnas första vårdingång.

Vi konstaterar att det föreligger samverkansmässiga utmaningar kring hur patienter triageras och hänvisas av 1177 respektive akutsjukvården och primärvård. Bland patienterna tros det ha bidragit till ett lägre förtroende för 1177, och att vissa patienter avstår att kontakta 1177 för att i stället söka sig direkt till akutmottagning. Vi bedömer att det finns behov av ökad samsyn kring strategiska utvecklingsfrågor som rör 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon och dess interna samverkanspartners.

Genom informationskampanjen om sökvägar till vården bedömer vi att nämnden delvis säkerställt att åtgärder vidtagits för att öka invånarnas förtroende för 1177. Vi bedömer det vara av vikt att nämnden har fortsatt uthållighet i frågan och på sikt utvärderar effekter av åtgärderna.

## 3.3 Analys och uppföljning

### 3.3.1 Hälsa- och sjukvårdsnämndens uppföljning

Av hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan framgår att akutprocessen ska utvärderas under 2023. Uppdraget beskrivs genomföras i projektform där huvudfokus initialt ligger på akutmottagningens interna processer. 1177 hade inte berörts av arbetet då granskningen genomfördes.

Hälso- och sjukvårdsnämnden följer i samband med tertiäl-, delårs och årsredovisning upp område nära vård. Övrig återrapportering avseende 1177 uppges ske vid behov, vilket beskrivs ha varit vid enstaka tillfällen. Bland annat delgavs nämnden information om tillgänglighet och väntetider för 1177 i samband med information om pilotprojektet om närukutmottagning i västra Blekinge<sup>14</sup>.

Såväl hälso- och sjukvårdsledning som presidiet förmedlar att det inte finns behov av ökad politisk uppföljning. Nämnden följer budget och svarstider. Nämnden säger sig prioritera fördjupad uppföljning av hälso- och sjukvårdsområden med större utmaningar i den dagliga verksamheten.

### 3.3.2. Uppföljning av mål beslutade av Område Nära vård

---

<sup>14</sup> Sammanträdesprotokoll hälso- och sjukvårdsnämnden, 2022-03-16

## Region Blekinge

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

Inom Region Blekinge används ett regiongemensamt datasystem för uppföljning. I systemet registreras statistik för de nyckeltal gällande 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon som i Område Nära vårds handlingsplan måttsatts enligt vad vi redovisade i rapportavsnitt 3.1.4

Utöver nyckeltalen innehåller område nära vårds handlingsplan två aktiviteter med bäring på 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon:

Tabell 2

Aktivitet	Status vid granskningens genomförande
Region Blekinge ska fortsätta att aktivt delta i den fortsatta tekniska utvecklingen av 1177 Telefonrådgivningen och införandet av det nya verksamhetsstödet." Målet ska enligt handlingsplanen vara klart under första halvåret av 2024.	Enligt intervju avser uppdraget införandet av ett nytt Rådgivningsstöd från Inera. Vi uppfattar förväntningarna på det nya Rådgivningsstödet vara höga då det tros bidra till mer automatiserad rådgivning och vara mer lättarbetat. En farhåga som uttrycks är att införandet sammanfaller med implementeringen av ett nytt journalsystem i hela regionen, varvid det befaras att det inte kommer finnas tillräckliga IT-resurser för att stötta båda processer.
Skapa större enhetlighet i triageringsarbete vid oplanerade vårdbehov genom gemensam utbildning över basenheterna. Triageringsutbildning för sjuksköterskor på vårdcentraler till vilken personal från 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon och akutsjukvård bjuds in." Aktiviteten ska redovisas i samband med årsredovisning.	Som ett första steg beskrivs att en utbildning i triagering ska genomföras under hösten 2023. Utbildningen hade inte påbörjats då granskningen genomfördes men beskrivs inkludera sjuksköterskor från primärvård, 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon och akutsjukvården. Meningen är att öka kvaliteten på triageringar och bidra till förbättrat samarbete över verksamhetsgränserna.

### 3.3.3. Uppföljning av verksamhetsinterna nyckeltal inom 1177

1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon använder ett antal verksamhetsinterna nyckeltal<sup>15</sup> för att följa verksamheten och medarbetarna. Exempel på dessa är: antal inkommande samtal, besvarade samtal och andelbesvarade samtal. Exempel på individuella nyckeltal är *antal besvarade samtal/timme* och *totalt antal hanterade samtal*.

Inom 1177 anses nyckeltalen betydelsefulla som underlag för strategisk utveckling av tjänsten. Avdelningschefen följer veckovis upp de individuella nyckeltalen per medarbetare. Individuell uppföljning framförs vara ett känsligt område och något som tidigare gjort att medarbetare jämfört sig med varandra, vilket påverkat den psykosociala arbetsmiljön. Individuell uppföljning ges en gång per halvår till respektive medarbetare vilket uppskattas av medarbetarna.

<sup>15</sup> Se bilaga A



## Region Blekinge

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

## Bedömning

Vi bedömer att det finns tillgång till relevant information för att kunna följa upp och analysera verksamhetens resultat samt att det finns rutiner för att analysera verksamheten. På verksamhetsnivå är vår bedömning att uppföljning av 1177 genomförs systematiskt och baserat på relevanta nyckeltal, som tillsammans ger en tillräcklig uppfattning om produktivitet, förtroende och kvalitet.

Vi konstaterar att tillgängligheten till verksamheten är god, vilket fått nämnden att avstå tättare uppföljning. Samtidigt är förtroendet för tjänsten en hörnsten för att invånarna ska betrakta 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon som den primära vårdingången, vilket är hälso- och sjukvårdsledningens avsikt.

I rapportavsnitt 3.2.3 redogjorde vi för det som av hälso- och sjukvårdsledningen anses vara bristande förtroende för 1177 och ökat inflödet av patienter till akutmottagningen. Med anledning av det bedömer vi att nämnden kan stärka sin uppföljning av verksamheten. Samt säkerställa att den har tillgång till relevant information och rutiner för att följa upp och analysera verksamhetens resultat.

## 4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att hälso- och sjukvårdsnämnden inte säkerställt förutsättningar för en ändamålsenlig verksamhet avseende 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon.

Bedömningen baseras till stora delar på att nämnden inte målsatt eller följt upp 1177:s verksamhet i tillräcklig omfattning. Utöver nämndens uppdrag finns inga politiskt beslutade uppdrag eller mål med bäring på 1177.

Vi bedömer att nämnden delvis, genom beslut och styrande dokument säkerställt att 1177 sjukvårdsrådgivningens verksamhet bedrivs i enlighet med uppsatta mål och riktlinjer.

Såväl nämnden som hälso- och sjukvårdsledningen anser att 1177-verksamheten är en bärande del i omställningen till en god och nära vård. Vi bedömer emellertid att nämndens styrning av 1177 inte är i paritet med den betydelse som verksamheten tillmätts från nämnden såväl som från förvaltningsledningen.

Vi bedömer dock att uppdrag och aktiviteter avseende 1177 som upprättats av nämnden respektive verksamhetsområde nära vård är i linje med fullmäktiges inriktningsmål om "god vård med bra tillgänglighet".

Vi bedömer avslutningsvis att nämnden inte säkerställt att den har tillgång till relevant information eller rutiner för att följa upp och analysera verksamhetens resultat.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi hälso- och sjukvårdsnämnden att:

- Överväga om 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon ska målsättas inom ramen för omställningen till nära vård
- Överväga fler verksamhetsmål för 1177 för att stärka styrningen
- Tillse former för ett strategiskt samverkansforum mellan 1177 och viktiga samverkansparter
- Följa upp effekten av vidtagna åtgärder för ett ökat förtroende för 1177 Sjukvårdsrådgivning på telefon.

Datum som ovan

DocuSigned by:



Liv Arngren

Kommunal revisor


DocuSigned by:



Lars Jönsson

Certifierad kommunal revisor

DocuSigned by:



Sofie Emerudh

Kommunal revisor



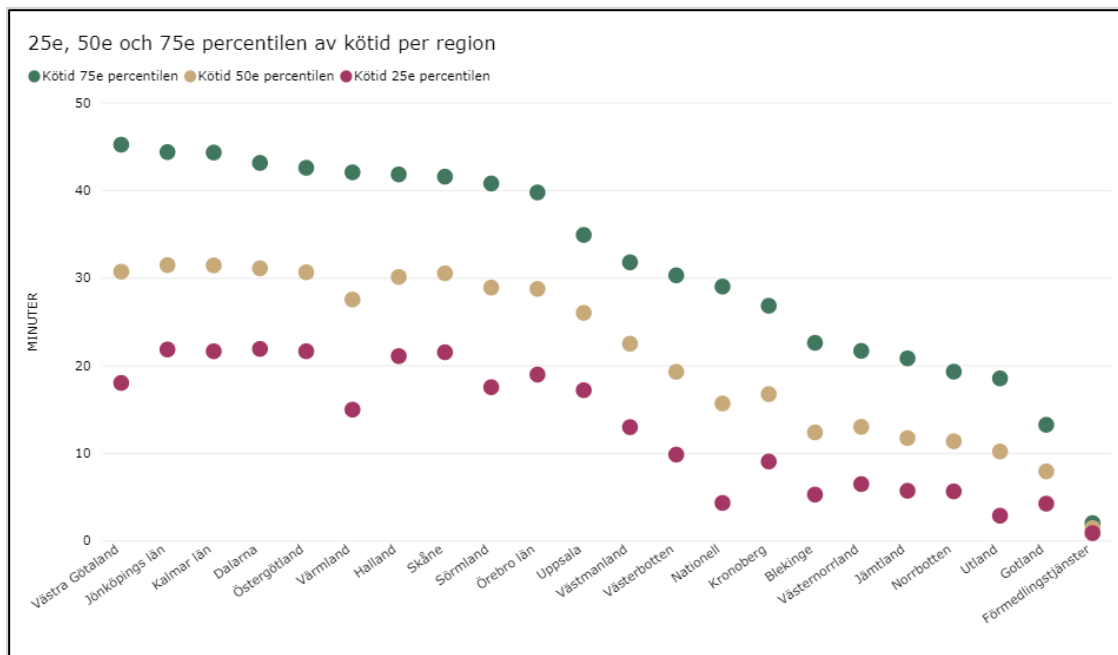
**Region Blekinge**  
Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

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 Bilaga

### Kötider 1177



Figuren visar kötider för 1177 sjukvårdsrådgivningen för alla regioner under perioden 2021 till och med juni 2023. De gröna cirklarna visar kötider för 75 procent av alla inkommande samtal under mätperioden för region. Den beige kurvan visar mediantiden. Den röda kurvan visar kötid för 25 procent av de inkommande samtalen per region. Källa: Inera, juni 2023.

### Verksamhetsinterna nyckeltal

Verksamhetsmål	Individmål
Antal inkommande samtal	Antal besvarade inkommande samtal/timme
Besvarade samtal	Utgående samtal
Andel besvarade samtal	Konultsamtal
Medelväntetid för besvarade samtal	Dokumentationstid
Överbelastade samtal	Ärendetid



**Region Blekinge**

Granskning av 1177 sjukvårdsrådgivning på telefon

2023-10-13

Besvarade samtal andra regioners köer	Paustid
Hanterade samtal	Klartid
	Missade samtal
	Avvisade samtal
	Totalt antal hanterade samtal
	(Bild&Video)