

Svar Revisionsrapport – Uppföljande granskning av 1177 och digitala vårdtjänster

Sammanfattning

Azets har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Gävleborg genomfört en uppföljande granskning av 1177 och regionens arbete med digitala vårdtjänster.

Revisionens samlade bedömning utifrån granskningen är att hälso- och sjukvårdsnämnden endast delvis har säkerställt att 1177:s respektive Min vård Gävleborgs tjänster bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll. Utifrån granskningen har revisionen lämnat ett antal rekommendationer till hälso- och sjukvårdsnämnden som kommenteras nedan.

Kommentarer

- *Säkerställa att det finns en tydlig planering och samordning avseende förflyttningen från 1177 till Min vård Gävleborg*

Arbetet med förflyttningen från 1177 till Min vård Gävleborg (MVG) ingår som en central del i regionens handlingsplan för digital omställning. Samordningen sker genom etablerade styr- och arbetsgrupper inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen, där ansvarsfördelning, tidsplan och beroenden tydliggörs. Detta säkerställer att förflyttningen sker strukturerat, med gemensamma prioriteringar och samverkansformer mellan berörda verksamheter.

- *Säkerställa att det genomförs systematisk uppföljning av Min vård Gävleborgs tjänster avseende vilka funktioner som används och hur triageringsverktyget fungerar ur hälso- och sjukvårdsverksamhetens perspektiv.*

Vi har nyligen fått tillgång till ett nytt statistikverktyg från leverantören, Platform24. Därutöver finns ett pågående arbete med IT-förvaltningen för att ta fram ytterligare rapporter. Sammantaget innebär detta att vi framåt kommer ges nya möjligheter till systematisk och återkommande uppföljning av MVG:s funktioner, användningsmönster samt triageringsverktygets funktion. Utökad datainsamling ger oss förutsättningar för kontinuerlig analys och förbättring av tjänsterna.

- *Säkerställa att det finns tydliga rutiner för återkoppling från hälsovalskontoret till hälsocentralerna avseende patienternas/invånarnas användande av Min vård Gävleborgs tjänster.*

I takt med att nya uppföljningsverktyg implementeras kommer möjligheten till statistikuttag för vårdcentralerna att utvecklas och tydliggöras. Målsättningen är att skapa en strukturerad och återkommande rapportering som beskriver invånarnas användning av MVG:s tjänster, vilket i sin tur ger verksamheterna bättre underlag för planering, resursfördelning och förbättringsarbete.

- *Tillse att åtgärder vidtas för att öka invånarnas förtroende för, och kunskap om, tjänsterna som erbjuds via Min vård Gävleborg.*

Som en del av handlingsplanen för digital omställning har Samhällsmedicin fått ett uppdrag att samla in kunskap om invånarnas behov, förväntningar och upplevelser av digitala vårdtjänster. Inom kort kommer en invånarenkät att skickas ut, där flera frågor berör både MVG och 1177.se. Resultaten kommer att ge oss värdefull information om vad invånarna själva efterfrågar, vilka hinder som finns och vad som kan stärka förtroendet för de digitala tjänsterna. Dessa insikter kommer att användas för att rikta åtgärder och kommunikation på ett mer träffsäkert sätt.

- *Utvärdera om Min vård Gävleborg fungerar ur ett medborgarperspektiv och säkerställa att MVG är användarvänligt för invånare.*

Den pågående invånarenkäten kommer att ge fördjupad kunskap om hur invånarna upplever befintliga digitala tjänster, inklusive MVG. Det omfattar både användarvänlighet, relevans och hur väl tjänsterna möter behov ur ett medborgarperspektiv. Resultaten kommer att ligga till grund för fortsatt utvecklingsarbete och förbättringar av MVG för att säkerställa att tjänsten är så lättillgänglig och användarvänlig som möjligt.

Jennie Forsblom
Hälso- och sjukvårdsnämndens ordförande

Martin Andersson
Hälso- och sjukvårdsdirektör