

Region Kronoberg

Granskning av e-hälsa



Building a better
working world

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	4
1.1. Bakgrund.....	4
1.2. Syfte och revisionsfrågor	4
1.3. Genomförande	4
1.4. Revisionskriterier.....	4
2. Organisation och styrning	7
2.1. Organisation och ansvar	7
2.2. Styrning.....	8
3. Revisionsfrågor och iakttagelser	12
4. Enkätresultat	23
5. Sammanfattande bedömning	27
Bilaga 1 - Revisionsfrågor samt EY:s vidareutveckling av dessa	29
Bilaga 2 - Källförteckning	32
Bilaga 3 - e-tjänster i Region Kronoberg	33
Bilaga 4 - Ordnat införande	35

Sammanfattning

Vår sammanfattande bedömning är att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden inte fullt ut har säkerställt att det föreligger ett ändamålsenligt och strukturerat arbete med e-hälsa inom Region Kronoberg.

Regionfullmäktige har genom utvecklingsstrategin visat på att e-hälsa är ett viktigt och prioriterat område för Region Kronoberg. Likaså har regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden fastställt mål kopplat till e-hälsa. Bedömningen är att de mål och strategier som finns i allt väsentligt är i linje med den nationella strategin för e-hälsan.

Processen för ett *ordnat införande* skapar förutsättningar för ett omfattande beslutsunderlag och väl övervägda beslut om vilka digitala satsningar och verktyg som ska införas. Processen möjliggör för initiativ på hur digitaliseringens möjligheter kan utnyttjas i förändrings- och förbättringsarbete från olika nivåer i verksamheten. Vi ser positivt på att det finns ett uttalat fokus på såväl effektberäkningar som en tydlig prioritering av vilka idéer och initiativ som ska undersökas.

Granskningen visar dock att arbetet med att identifiera och följa upp effekterna kan utvecklas. Vår bedömning är att det är viktigt att beräknade effekter konkretiseras och dokumenteras för att möjliggöra utvärdering utifrån uppsatta mål och avsatta resurser.

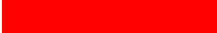
Vi ser att det finns ett flertal tillgängliga e-tjänster som kan användas av mottagningarna samt att det pågår ett aktivt arbete med att ta fram ytterligare lösningar. Däremot bedömer vi att det inte sker en tillräcklig styrning över vilka e-tjänster som ska införas av mottagningarna. Bedömningen görs mot bakgrund av att det i vissa fall saknas tydliga beslut över vilka tjänster som ska införas, vilket enligt vår mening riskerar att försvåra och fördröja verksamhetsförändringar.

Digitaliseringsinsatser förutsätter i regel förändringar i nuvarande arbetssätt vilket ställer stora krav på förankring och implementering. De är därför av vikt att hälso- och sjukvårdsnämnden och regionstyrelsen har en tydligt uttalad förväntan på verksamheterna och att det dels följs upp i vilken utsträckning som verksamheterna införlivar förväntningarna men även att det vidtas riktade insatser i de fall som verksamheterna inte utvecklas i linje med förväntningen. En tydligt uttalad förväntan på verksamheterna ökar frågans dignitet och kan även bidra till att öka motivationen i verksamheterna.

Som ett led att uppfylla regionens strategi *Närmare kronobergaren* bör regionen intensifiera sitt arbete med att marknadsföra e-tjänster både inom regionen och externt mot medborgarna. Det är av vikt att det säkerställs att verksamheterna förändrar sitt arbetssätt i takt med de e-tjänster som marknadsförs mot medborgarna så att medborgarna kan utnyttja e-tjänsterna fullt ut.

I nedanstående tabell framgår en samlad bedömning av respektive frågeområde:

Förklaring:

Uppfyllt	
Delvis uppfyllt	
Ej uppfyllt	

Frågeområde	Bedömning
Mål och strategier	Det finns mål och en uttalad strategi för digitaliseringsarbetet. Mål och strategier är i allt väsentligt i linje med den nationella strategin.
Digitaliseringsprojekt i regionen	Processen för ett <i>ordnat införande</i> skapar förutsättningar för ett omfattande beslutsunderlag och väl övervägda beslut över vilka digitala satsningar och verktyg som ska införas. Vår bedömning är att det finns ett behov av att konkretisera och dokumentera beräknade effekter för att möjliggöra en ändamålsenlig uppföljning/utvärdering.
Tillgängliga digitala lösningar	Det finns tillgängliga digitala lösningar men dessa utnyttjas inte i tillräcklig grad/omfattning. Behov av att tydliggöra förväntningar för att kunna genomföra en uppföljning.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden att:

- ▶ Stärka styrningen avseende vilka e-tjänster som ska införas av mottagningarna.
- ▶ Stärka uppföljningen av effekter för att möjliggöra utvärdering utifrån uppsatta mål och avsatta resurser.
- ▶ Intensifiera arbetet med att marknadsföra e-tjänster både inom regionen och externt mot medborgarna.

Utöver ovanstående rekommendationer så rekommenderar vi även att hälso- och sjukvårdsnämnden:

- ▶ Vidtar åtgärder i de fall verksamheterna inte utvecklas i enlighet med fastställda mål och strategier.
- ▶ Säkerställer att tillgängliga digitala lösningar utnyttjas i tillräcklig utsträckning.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Regeringen och SKL:s styrelse har tagit fram en vision som utgår från att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet.

Regionstyrelsen fick i budget 2018 i uppdrag att upprätta en strategi för regional samordning av e-hälsoarbetet. Uppdraget avrapporterades i samband med delårsrapport i mars 2019.

I Hälso- och sjukvårdens utvecklingsstrategi med sikte mot 2027 är e-hälsa och digitalisering en viktig förutsättning för att lyckas med omställningen av framtidens hälso- och sjukvård. Utifrån strategin är ambitionen att en fördjupad digitaliseringsplan tas fram.

Det finns ett flertal digitala tjänster inom Region Kronoberg.

Tillgänglighet och rekrytering av personal är två av Regionens utmaningar. Revisionen ser att det finns risk att Hälso- och sjukvårdsnämnden får svårt att tillgodose medborgarnas behov av vård framöver om införandet av e-tjänster inte går tillräckligt snabbt, utförs på rätt sätt och får genomslag i verksamheten.

Revisorerna i Region Kronoberg har utifrån en bedömning av risk- och väsentlighet beslutat att genomföra en granskning av arbetet med e-hälsa i Regionen.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att besvara den övergripande revisionsfrågan:

- Har regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt att det föreligger ett ändamålsenligt och strukturerat arbete med e-hälsa inom Region Kronoberg.

För att uppnå syftet har granskningen utgått från ett antal revisionsfrågor. Dessa framgår av bilaga 1.

1.3. Genomförande

Granskningen har utförts genom intervjuer, dokumentationsstudier och en enkätundersökning. För en fullständig förteckning över intervjuade personer, se bilaga 2. Resultatet av enkäten redovisas i avsnitt 4.

1.4. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna kan hämtas ifrån lagar och förarbeten eller interna regelverk, policyer och fullmäktigebeslut. Kriterier kan också ha sin grund i jämförbar praxis eller erkänd teoribildning. I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

1.4.1. Kommunallagen (2017:725)

Enligt kommunallagen 6 kap. 1 § ska styrelsen leda och samordna förvaltningen av regionens angelägenheter och ha uppsikt över övriga nämnders och eventuella gemensamma nämnders verksamhet. I 6 kap. 6 § framgår att nämnden inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige bestämt.

1.4.2. Vision för e-hälsa

I mars 2016 beslutade regeringen och SKR:s styrelse om en vision för e-hälsa som berör både hälso- och sjukvården och socialtjänsten. Visionen fastslår att:

"År 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet."

Det är framförallt insatser inom tre nyckelområden som lyfts fram i visionen:

- ▶ *Regelverk:* de lagar och föreskrifter som är styrande för verksamheterna ska säkra den enskildes rättigheter och intressen
- ▶ *Enhetligare begreppsanvändning:* koder, begrepp, termer och strukturer som används ska vara enhetliga för att möjliggöra det informationsutbyte som behövs för att säkerställa kvalitet och säkerhet
- ▶ *Standarder:* förutsättningar för att tekniskt kunna utbyta information och kunskap med andra system, exempelvis nationella specifikationer och tjänster för behörighet eller processer

1.4.2.1 Handlingsplan för samverkan vid genomförande av vision e-hälsa 2025

Handlingsplanen har utarbetats av staten och SKR och redogör för hur det gemensamma arbetet inom e-hälsoområdet ska utformas, styras samt drivas framåt.

I handlingsplanen framgår följande förutsättningar för arbetet mot visionen:

- ▶ Initiativ ska ha en tydlig koppling till nytta för patienter, brukare, invånare, anhöriga eller medarbetare
- ▶ Initiativ ska ha målsättningar med tillhörande insatser eller åtaganden samt en plan för uppföljning och realisering av förväntade nyttor
- ▶ Initiativ ska utvecklas utifrån ett jämställdhetsperspektiv
- ▶ Initiativ ska underlätta forskning, utveckling och innovation
- ▶ Förslag till konkreta insatser eller åtaganden ska hanteras i respektive organisations ordinarie beredningsprocesser
- ▶ Finansiering för egna insatser eller åtaganden åläggs respektive organisation

1.4.3. Utvecklingsstrategi Närmare Kronobergaren

Regionfullmäktige har beslutat om en utvecklingsstrategi för hälso- och sjukvården som sträcker sig över perioden 2017-2027. Det framgår att Region Kronoberg aktivt ska bidra till att den nationella visionen för e-hälsa ska uppnås. I strategin framgår en målsättning om att vården i större utsträckning ska vara tillgänglig för patienten med hjälp av tekniska och digitala lösningar samt att digitala kontaktvägar ska utvecklas i syfte att erbjuda en alternativ vårdnivå för patienterna. Strategin uttrycker vidare att digitala lösningar med samordnad

support ska finnas i samtliga verksamheter och att vårdnära administrativt stöd ska vara ändamålsenligt och användarvänligt. Utvecklingsstrategin följs upp årligen genom en enkät. Enkäten skickas ut till cirka 1000 slumpvis valda invånare¹ i Kronobergs län.

1.4.4. Regionens budget 2019 med flerårsplan 2020-2021

I regionfullmäktiges budget för 2019 med flerårsplan 2020-2021 framgår bl.a:

- ▶ Hela sjukvården ska präglas av utveckling och digitalisering för att förbättra och effektivisera den.
- ▶ Vårdcentralerna utgör kärnan i den nära vården, som också omfattar mobila team, e-hälsa och den kommunala hemsjukvården.

Det finns inga mål kopplat till e-hälsa i 2019 års budget.

Som ett led i att hela regionen ska präglas av utveckling och digitalisering för att förbättra och effektivisera avsatte regionfullmäktige 10 miljoner kronor för 2019, 10 miljoner för 2020 och 20 miljoner för 2021.

1.4.5. Regionstyrelsens reglemente

I reglementet framgår att regionstyrelsen bl.a. ansvarar för att verksamheten i Region Kronoberg bedrivs effektivt och i enlighet med policy, mål, program, reglementen och inom de ekonomiska ramar som fullmäktige har beslutat om. Styrelsen ansvarar för att fullmäktiges beslut verkställs och ska fullgöra de uppdrag som fullmäktige har överlämnat. Därutöver framgår att regionstyrelsen ansvarar för den strategiska IT- utvecklingen i Region Kronoberg.

1.4.6. Hälso- och sjukvårdsnämndens reglemente

I fastställt reglemente framgår att hälso- och sjukvårdsnämnden ansvarar för att verksamheten inom nämndens ansvarsområde bedrivs i enlighet med policy, mål, program, reglementen och inom de ekonomiska ramar som fullmäktige har beslutat. Vidare ansvarar nämnden för att verksamheten bedrivs i enlighet med anvisningar och direktiv från regionstyrelsen.

¹ Invånarna viktas utifrån ålder, kön och geografiskt område.

2. Organisation och styrning

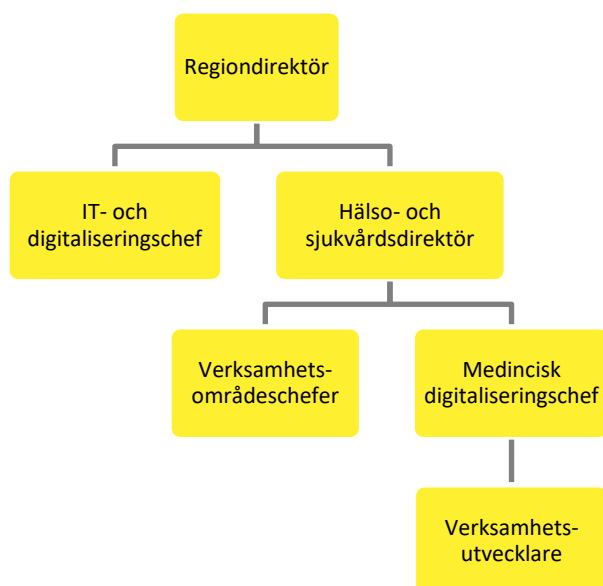
2.1. Organisation och ansvar

Regionens e-hälsoarbete sker främst inom regionledningsgruppen för digitalisering och hälso- och sjukvårdens strategigrupp. Styrgruppen för regiongemensam verksamhetsutveckling inklusive hanteringar² ansvarar bl.a. för att besluta om vilka e-hälsolösningar som ska prioriteras i regionen och när de ska införas. Ledningsgruppen leds av regiondirektören och föredragande vid mötena är IT/digitaliseringschef tillsammans med medicinsk digitaliseringschef och funktionen ledningsstöd.

Hälso- och sjukvårdens strategigrupp ansvarar bl.a. för att lyfta verksamheternas behov och följa upp arbetet med e-hälsa. Gruppen leds av hälso- och sjukvårdsdirektören och består av verksamhetsområdeschefer för psykiatri, rättspsykiatri, primärvård och rehab, sjukhusvård, tandvård samt medicinsk digitaliseringschef.

Som stöd i e-hälsoarbetet finns regionservice som bl.a. ansvarar för IT-stöd och support samt regionstaben som bl.a. ansvarar för framtagandet av underlag för uppföljning och utvärdering.

Inom ramen för e-hälsoarbetet finns ett flertal nyckelfunktioner. Organisering av nyckelfunktionerna och deras ansvar beskrivs nedan.



- ▶ IT- och digitaliseringschefen är underställd regiondirektören och ansvarar bl.a. för regionens strategiska IT- och digitaliseringsarbete.
- ▶ Verksamhetsområdeschefer för psykiatri, rättspsykiatri, primärvård och rehab, sjukhusvård och tandvård är underställda hälso- och sjukvårdsdirektören och

² Består av ordinarie regionledningsgrupp: regiondirektör, trafikdirektör, regional utvecklingsdirektör, hälso- och sjukvårdsdirektör, kanslidirektör, ekonomidirektör, HR direktör, kommunikationsdirektör, servicedirektör, utvecklingsdirektör. Utöver detta verksamhetsområdescheferna för primärvård och rehab, rättspsykiatri, tandvård och sjukhusvård. Vid digitaliseringsärenden även IT- och digitaliseringschef och medicinsk digitaliseringschef

ansvarar bl.a. för att beslutade e-hälsolösningar implementeras i sina respektive verksamhetsområden.

- ▶ Medicinsk digitaliseringschef är underställd hälso- och sjukvårdsdirektören och ansvarar bl.a. för att driva hälso- och sjukvårdens strategiska arbete med digitalisering och omvärldsbevaka hur ny teknik och nya lösningar kan skapa värde inom hälso- och sjukvården (utifrån ett verksamhetsperspektiv).
- ▶ Vid tidpunkt för granskningen pågår ett arbete med att rekrytera fyra verksamhetsutvecklare som ska ha ett särskilt ansvar för att stötta verksamheternas arbete med digitalisering³, fånga upp nya digitaliseringsbehov och sprida arbetssätt inom organisationen.

2.2. Styrning

2.2.1. Regionstyrelsens verksamhetsplan 2019

I regionstyrelsens verksamhetsplan 2019 med flerårsplan 2020-2021 finns ett mål som kan kopplas till e-hälsa:

MÅL

Digitaliseringen stödjer verksamhetsutvecklingen i Region Kronoberg			
Indikator	Utfall 2017	Mål 2019	Mål 2021
Förväntade effekter av digitala lösningar är kända och utgör underlag för prioritering och beslut	-	Framtagande av modell	Fullt ut implementerad modell

I verksamhetsplanen finns även en beskrivning av vilka digitala tjänster som pågår och vilka de förväntade effekterna är.

2.2.2. Hälso- och sjukvårdens verksamhetsplan 2019

I hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan 2019 med flerårsplan 2020-2021 finns ett mål med tillhörande styrtal/indikatorer som kan kopplas till e-hälsa:

Mål

Tillgängligheten till verksamheterna ska vara god			
Styrtal/indikatorer	Bokslut 2017	Målvärde 2019	Målvärde 2021
Andel av invånarna som har konto i 1177.se	43 %	67 %	75 %
Andel av samtliga öppenvårdsbesök som är bokade via webbtidboken	1,3 %	5 %	10 %

I verksamhetsplanen framgår att följande digitala tjänster ska prioriteras under 2019:

- ▶ införa triageringsverktyg i primärvården
- ▶ införa digitalt vårdmöte via video inom samtliga verksamheter
- ▶ införa Nova (patientnära digitalt verksamhetsstöd i Cosmic) på alla vårdavdelningar
- ▶ erbjuda webbtidbok i verksamheterna
- ▶ förbereda införandet av digitala kallelser
- ▶ erbjuda nya applikationer via stöd- och behandlingsplattformen ska prioriteras

³ Inom verksamhetsområdet tandvård finns sedan tidigare en verksamhetsutvecklare.

2.2.3. E-tjänster i Region Kronoberg

Hälso- och sjukvårdsdirektören beslutade 2016 om ett basutbud av e-tjänster via 1177 vårdguiden⁴ som ska erbjudas på samtliga mottagningar där det bedöms varar relevant. 1177 Vårdguiden är en webbplats och telefontjänst med information, rådgivning och tjänster inom hälsa och vård. Webbplatsen drivs av Inera AB som är ett företag som gemensamt ägs av Sveriges kommuner och regioner.

Basutbudet utgörs av:

- ▶ Webbtidbok
 - Koppling till tidböcker i olika journalsystem möjliggör direktbokning för invånare via dator, surfplatta eller smartphone
- ▶ Boka, omboka eller avboka tider
 - Formulär där invånare anger önskemål angående bokningar
- ▶ Förnya recept
- ▶ Kontakta vården i olika ärenden
 - Formulär med fritextfält för exempelvis rådgivning
- ▶ Begär intyg
- ▶ Förnya hjälpmedel
- ▶ Beställa journalkopior
- ▶ Egenremiss
 - Formulär där invånaren ger en kortfattad beskrivning av sina besvär. Remissen bedöms därefter av hälso- och sjukvårdspersonal.
- ▶ Påminnelsetjänst via sms eller e-post

I beslutet framgår ingen närmare beskrivning över vilka tjänster som bedöms vara relevanta för mottagningarna. Respektive mottagning bedömer därmed vilka av basutbudets tjänster som är relevanta att införa.

Region Kronoberg har totalt 256 mottagningar inom hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhet. I nedanstående tabell framgår hur många mottagningar som har anslutit sig till de tjänster som ingår i basutbudet. Av tabellen kan utläsas att basutbudet inte har införts i samtliga mottagningar inom hälso- och sjukvårdens verksamhet.

E-tjänst	Antal mottagningar som är anslutna till e-tjänsten ⁵
Webbtidbok ⁶	146 mottagningar är anslutna. 116 har aktiverat tjänsten "av- och ombokning" och 68 mottagningar har aktiverat "boka direkt".
Boka, omboka eller avboka tider	174
Förnya recept	133
Kontakta vården i olika ärenden	Uppgift saknas
Begära intyg	168
Förnya hjälpmedel	71
Beställa journalkopior	26
Egenremiss	84

⁴ 1177 Vårdguiden är hela Sveriges samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård.

⁵ Siffrorna är hämtade från Inera.

⁶ Webbtidbokning kan kort beskrivas som tre olika "tjänster" som kan aktiveras på enheten (nybokning, avbokning eller ombokning).

Utöver de tjänster som ingår i det beslutade basutbudet finns det ett flertal andra e-tjänster som mottagningarna kan välja att använda sig av. Se bilaga 3 för exempel på ytterligare e-tjänster.

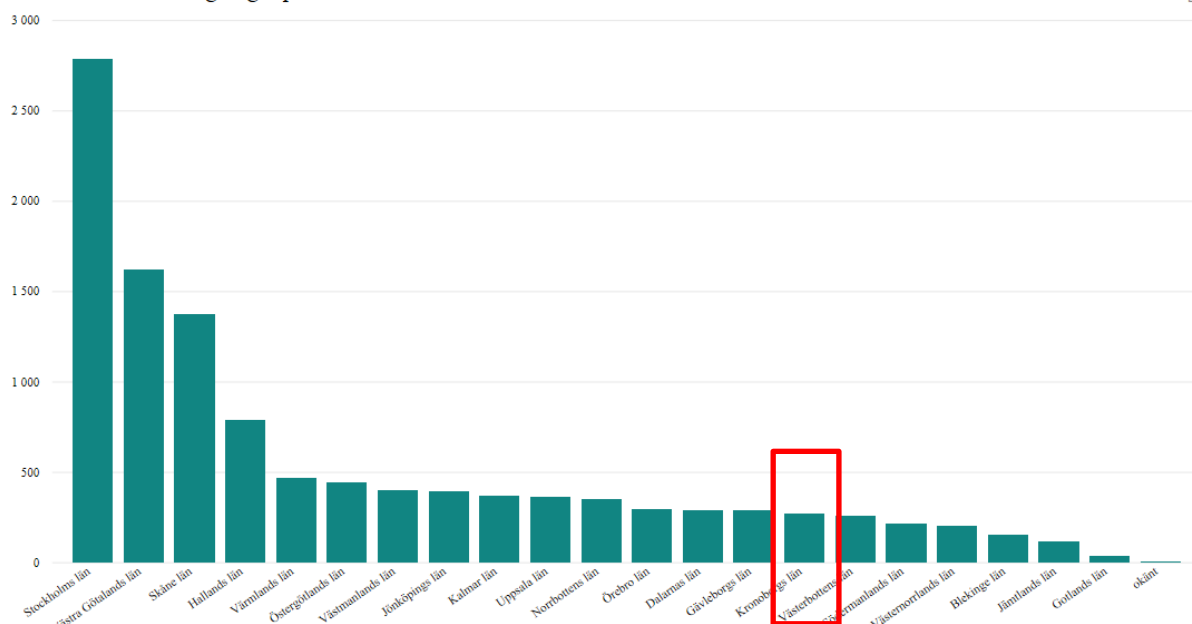
2.2.4. Kronobergs läns utnyttjade av e-tjänster i förhållande till övriga län

Inera är ett aktiebolag som ägs av SKR, regionerna och kommunerna. Bolaget har dels i uppdrag att utveckla och förvalta nationella tjänster inom e-hälsa och digitalisering men sammanställer även statistik över regioners användning av vårdguidens 1177 e-tjänster.

Enligt statistik från Ineras statistikportal ökade e-tjänster kopplade till basutbudet under 2019 med 30 procent i jämförelse med 2018⁷.

Enligt Ineras statistiska sammanställningar fanns det under 2019 288 mottagningar⁸ i Kronobergs län som är anslutna till 1177 vårdguidens e-tjänster.

Antal anslutna mottagningar per län



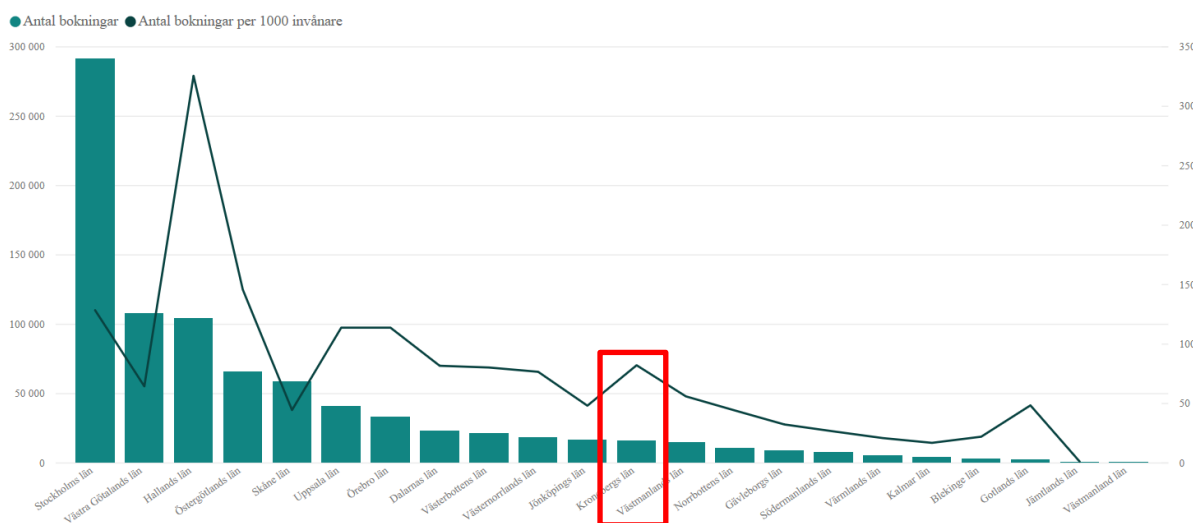
Av de nationella e-tjänster som erbjuds har flest mottagningar anslutit sig till e-tjänsten klagomål och synpunkter på vården, kontakta mig och av-/omboka tid. I jämförelse med närliggande län är det fler mottagningar i Kronobergs län som är anslutna till e-tjänsterna än i Blekinge län. I jämförelse med Kalmar län, Jönköpings län och Hallands län har Kronobergs län färre anslutna mottagningar.

⁷ Tjänsterna avser förnya recept, av/omboka tid, kontakta mig, beställ tid, begär intyg, förnya hjälpmedel och beställ journalkopia.

⁸ Mottagningar avser alla mottagningar som finns inom Kronobergs län och avser både mottagningar/kliniker/avdelningar inom sjukhus, primärvård och tandvård.

Enligt Ineras statistik har 62 procent av Kronobergs läns invånare ett användarkonto på 1177 vårdguiden. I jämförelse med närliggande län har Kronobergs län en högre andel invånarkonton än Blekinge län och Kalmar län, men lägre andel än Jönköpings län och Hallands län.

En av de e-tjänster som 1177 vårdguiden erbjuder är webbtidbokning. Inera har ingen statistik som visar andelen bokningar via webbtidbokning. Då det finns stora variationer i regionernas storlek är det svårt att göra jämförelser utifrån *antalet bokningar*. Däremot innehåller Ineras statistikuppgifter om antalet bokningar per 1000 invånare vilket möjliggör en jämförelse med andra regioner. Nedanstående diagram avser webbtidbokningar under 2019.



Under 2019 genomfördes 16 002 ombokningar via e-tjänsten i Kronobergs län vilket motsvarar 82 stycken per 1000 invånare. I jämförelse med närliggande län har Kronobergs län ett högre antal bokningar per 1000 invånare än Blekinge län, Jönköpings län och Kalmar län. För motsvarande period genomfördes 7 128 avbokningar av tid.

3. Revisionsfrågor och iakttagelser

I detta avsnitt redovisas revisionsfrågor, iakttagelser och bedömningar uppdelade i tre frågeområden:

1. mål och strategier
2. digitaliseringsprojekt i regionen
3. tillgängliga digitala lösningar

Frågeområde 1 beskriver vilka mål och strategier som finns för e-hälsa och om de är i linje med den nationella strategin för e-hälsan samt vilken uppföljning som finns.

Frågeområde 2 beskriver arbetet vid införande av nya digitaliseringsprojekt och vilka åtgärder som har vidtagits för att utnyttja och tillvarata digitaliseringens möjligheter.

Frågeområde 3 beskriver styrning, förankring och marknadsföring av tillgängliga digitala lösningar.

För respektive frågeområde finns en bedömning av varje revisionsfråga:

Förklaring:

Uppfyllt
Delvis uppfyllt
Ej uppfyllt
Ej tillämpningsbart⁹



Efter redovisning av respektive frågeområde finns även en samlad bedömning.

Frågeområde 1 - mål och strategier

Revisionsfråga	Iakttagelse
► Har mål och strategier för arbetet med e-hälsa tagits fram, och är dessa i linje med den nationella strategin för e-hälsa? ○ Hur följs detta arbete upp? ○ Hur rapporteras utfallet av e-hälsoarbetet till Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden?	Region Kronoberg har en utvecklingsstrategi för hälso- och sjukvården som sträcker sig mellan 2017-2027¹⁰. I strategin framgår en målsättning om att vården i större utsträckning ska vara tillgänglig för patienten med hjälp av tekniska och digitala lösningar. I detta ingår exempelvis digitala kontaktvägar, samordnad support och vårdnära administrativt stöd. I 2018 års budget fick regionstyrelsen i uppdrag att upprätta en regional strategi särskilt för e-hälsoarbetet. Uppdraget togs bort i 2019 års budget med motiveringen att regionstyrelsen istället ska fokusera på den interna utvecklingsprocessen. Vidare fick hälso- och sjukvårdsnämnden i uppdrag att vården ska flyttas närmare patienterna genom bland

⁹ Revisionsfrågan är ställd på ett sätt som gör att svaret blir en beskrivning, dvs. en bedömning är ej möjlig att göra.

¹⁰ Närmare Kronobergaren – antagen av regionfullmäktige

	annat mobila och digitala lösningar. Därutöver fick nämnden i uppdrag att löpande utveckla och implementera e-hälsoarbetet tillsammans med vårdcentralerna. Som ett led i att hela regionen ska präglas av utveckling och digitalisering för att förbättra och effektivisera har regionen avsatt 10 miljoner kronor i 2019 och 2020 års budget. Vi noterar att 2020 års budget innehåller ett utökat antal målsättningar kopplat till e-hälsa. I regionstyrelsens verksamhetsplan för 2019 finns mål som kan kopplas till e-hälsa och en beskrivning av vilka digitala tjänster som pågår och vilka de förväntade effekterna är. I hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan för 2019 finns mål för e-hälsa och vilka digitaliseringar som ska prioriteras. Regionens e-hälsoarbete redovisas i tertialrapport, delårsrapport och årsredovisning. I tertialrapporten per sista mars 2019 framgår bl.a. att intresset för att implementera webbtidbokning samt antalet invånare med konto på 1177 hade ökat, per sista mars hade ca 55 % av invånarna ett konto på 1177 (52,5 % år 2018). I delårsrapporten per augusti 2019 framgår att digitala besök via appar har ökat i jämförelse med samma period föregående år samt att regionen har tagit fram en modell för prioritering av digitaliseringsalternativ. Vidare redovisas samma uppgifter gällande ökningen av webbtidbok och konto på 1177 som i tertialrapporten per sista mars Därutöver sker enligt uppgift en löpande uppföljning av e-hälsoarbetet i regionstyrelsens ledningsgrupp och i strategigruppen. Vid intervjuerna uttrycks att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden får löpande uppdateringar från regiondirektören och hälso- och sjukvårdsdirektören gällande arbetet med e-hälsa. Vid en genomläsning av hälso- och sjukvårdsnämndens protokoll för 2019 återfinns ett tillfälle där nämnden informerades om resultatet av digitaliseringsarbetet i Region Kronoberg.
► Finns planer eller strategier för hur regionen ska förhålla sig till andra vårdgivare som använder digitala lösningar vilka påverkar patientflöden till primärvård och sjukhus?	Regionens inställning är att man ska implementera nationella lösningar i samverkan med andra externa vårdgivare. Inom Kronobergs län använder alla kommuner, med undantag för en kommun samma system för vårddokumentation, vilket underlättar vid in- och utskrivning av patienter. Representanter från regionen deltar i flera nationella forum som exempelvis Inera programråd. Programrådet är en kanal för förankring, dialog och samverkan mellan regionerna och kommunerna kring det gemensamma arbetet med digitalisering.

Bedömning frågeområde - mål och strategier

Regionfullmäktige har genom utvecklingsstrategin visat att e-hälsa är ett viktigt och prioriterat område för Region Kronoberg. Regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden har i sina verksamhetsplaner för 2019 mål kopplat till e-hälsa. Bedömningen är att de mål och strategier som finns i allt väsentligt är i linje med den nationella strategin för e-hälsan.

Som ett led att uppnå den nationella strategin för e-hälsan och de mål och strategier som finns inom regionen är det viktigt att åtgärder vidtas vid eventuella avvikelser.

Frågeområde 2 - digitaliseringsprojekt i regionen

Revisionsfråga

- ▶ Är organisering och ansvarsförhållanden tydliga när det gäller omvärldsanalyser, behovsanalyser, ansvar för implementering och kvalitetssäkring av data? Beskriv hur.

lakttagelse

Organisation och ansvarsroller för e-hälsa beskrivs i avsnitt 2.

Region Kronoberg arbetar efter en process vid införande av nya digitala verktyg som benämns *ordnat införande*. Processen beskriver tillvägagångssätt från det att nya idéer och initiativ identifieras till införande av digitala verktyg. För varje moment i processen framgår vad som ska dokumenteras och vem som har beslutsmandat, se bilaga 4.

Samtliga digitala verktyg bedöms och hanteras enligt processen för ordnat införande. Processen kan förenklat beskrivas genom följande steg:

- ▶ Hypotes – lokala ledningsgrupper identifierar idéer och initiativ till potentiella digitala verktyg.
- ▶ Förstudie – en förstudie genomförs för att kartlägga nuläget samt inhämta synpunkter och behov från verksamheterna. IT-avdelningen ansvarar för framtagandet av förstudien tillsammans med bl.a. verksamhetsområdeschefer, objektägare, förvaltare m.m.
- ▶ Pilot – utifrån förstudiens resultat beslutar regionledningen om att antingen starta ett pilotprojekt där verktyget testas i ett antal verksamheter eller så avslutas arbetet. Se bilaga 3 för exempel på pågående pilotprojekt.
- ▶ Beslut om breddinförande – regionledningen beslutar om det digitala verktyget ska breddinföras i verksamheterna.

I de fall regionledningen beslutar om att köra pilot/breddinförande ansvarar verksamhetschefer och deras respektive linjeorganisation för implementering av e-tjänsten och kvalitetssäkring av data.

Vid intervju framförs att det i nuläget finns cirka 100 olika identifierade idéer och initiativ. Vid tidpunkt för granskningen pågår nio utredningar inom ramen för ordnat införande. Vilka idéer och initiativ som går vidare till ordnat införande prioriteras utifrån kostnader, resursåtgång, effekter och genomförbarhet.

Strategigruppen, kommunikationsenheten, IT-enheten och respektive verksamhetsområde genomför löpande omvärldsanalyser. Utöver detta finns kontaktpersoner för nationell omvärldsbevakning via Inera och olika nationella forum/expertgrupper. Upplevelsen bland vissa intervjuade är att det inte är tydligt till vem och hur informationen från de nationella forumen/expertgrupperna ska vidareförmedlas inom regionen.

- ▶ Tas projektplaner fram vid införande av digitala verktyg där effekt av införande beskrivs, kostnad samt beräknad effekt av

Som nämns ovan hanteras samtliga digitaliseringsprojekt inom ramen för *ordnat införande*. I detta ingår att löpande under projektets gång göra effektberäkningar och värdera initiativ utifrån förväntade effekter med fokus på hur mycket tid som kan frigöras och i vilken utsträckning som kostnaderna kan minskas. Samtliga initiativ prioriteras och bedöms även utifrån en uppskattning av fasta och löpande kostnader, resursåtgång och genomförbarhet.

projektet i kronor och i tid? Beskriv hur.	Vi har tagit del av ett projektdirektiv/förstudie som bl.a. innehåller syfte, effektmål, budget och planerad arbetstid. Projektdirektivet/förstudien har tagits fram i samverkan med bl.a. objektägare, förvaltningsledare, verksamhetsområdes chefer, representant från IT.	
► Görs uppföljningar/utvärderingar som ett led i utvecklingsarbetet där det framgår om projekten ger den beräknade effekten och om inte vad det beror på?	Uppföljningar/utvärderingar görs löpande under hela processen för <i>ordnat införande</i>. I den första fasen vid framtagande av behovsanalys grundas effektbedömningen delvis på antaganden och uppskattningar. I de efterföljande faserna förstudie, utveckla teknik, arbetssätt och köra pilot ska de uppskattade effekterna helt eller delvis verifieras. I samband med beslut om breddinförande tas beslut om hur effekterna ska realiseras. Verksamheterna ansvarar för att följa upp/utvärdera effekterna. Vid intervjuer framkommer att det oftast är svårt att mäta effekter då förutsättningarna ändras samt att vissa effekter inte alltid är mätbara. Vi har tagit del av uppföljning från ett projekt avseende automatisk överföring av information. I projektet gjordes en uppföljning av förändringen utifrån följande parametrar: direkt patienttid, indirekt patienttid, administrativ tid, utveckling och annan tid.	
► Vilka åtgärder har vidtagits för att utnyttja och tillvarata digitaliseringens möjligheter när det gäller patienternas möjligheter att få vård/rådgivning via e-hälsolösningar?	Regionen har tagit del av SKR:s utredningar över patienters efterfrågan på e-hälsa. Likt tidigare nämnt har Region Kronoberg beslutat om ett basutbud av e-tjänster från 1177 vårdguiden. Därutöver har regionen även infört en integrerad videolösning som ger möjlighet till patientmöte via video. Digital artrosskola och digitala behandlingsprogram för att sluta röka samt kognitiv beteendeterapi (KBT) är två exempel på e-tjänster som erbjuds via 1177 vårdguiden. Vi noterar att det finns en variation i vilken utsträckning som e-tjänsterna har implementerats bland regionens mottagningar.	
► Vilka åtgärder har vidtagits för att utnyttja och tillvarata digitaliseringens möjligheter när det gäller vårdpersonalens möjligheter att följa upp kvalitet och samverka med andra aktörer?	Regionen använder sig av flera uppföljningsverktyg. Det verktyg som dominerar och som används inom hela regionen är QlikView. I verktyget finns ett flertal applikationer som samlar information från andra system och möjliggör för vårdpersonal på olika nivåer i organisationen att följa upp kvalitet, produktion och tillgänglighet. Därutöver använder exempelvis primärvården ett verktyg som heter Medrave för att följa upp statistik och kvalitet på den egna mottagningen. I regionen pågår ett arbete med att skapa en enhetligare begreppsanvändning vilket innebär att diagnoskoder, begrepp och termer som används ska vara enhetliga för att möjliggöra uppföljning och informationsutbyte både inom regionen och i samverkan med andra aktörer. Regionen samverkar med andra aktörer genom att publicera information till Nationell Patientöversikt (NPÖ). Genom NPÖ kan andra vårdaktörer ta del av journalanteckningar från regionen.	

	Därutöver sker löpande rapportering till Socialstyrelsens och SKR:s register som möjliggör jämförelser med andra vårdgivare.	
► Vilka åtgärder har vidtagits för att utnyttja och tillvarata digitaliseringens möjligheter när det gäller beslutsfattares behov av uppföljning samt tillgång till relevanta underlag för planering, styrning och resursfördelning?	Uppföljningsverktyget QlikView har ett flertal applikationer för att stödja beslutsfattare på olika nivåer i organisationen avseende exempelvis produktion, personal och ekonomi. Inom regionen finns även Stratsys som används vid upprättande och uppföljning av verksamhetsplaner. Det pågår ett arbete med att implementera en styr- och samverkansmodell (PM3) som ska tydliggöra styrningen, genomförandet och uppföljningen av digitala lösningar i regionen. Styrmodellen kommer även resultera i årliga objektplaner som ska underlätta prioriteringen av digitala lösningar. Den centrala lednings- och analysenheten ansvarar för att ta fram olika underlag till uppföljning och analyser.	
► Säkerställs att de digitala lösningarna inom Regionen är korrekt ur ett juridiskt perspektiv? Beskriv hur.	Region Kronoberg använder e-tjänster som ingår i nationella lösningar som 1177 vårdguiden. 1177 vårdguiden drivs av Inera AB¹¹ som i sin tur har ett juridik- och säkerhetsråd som kvalitetssäkrar tjänsterna. Vid intervjuer uppges att det faktum att tjänsterna är nationellt framtagna innebär att de har kontrollerats i flera led innan tjänsterna börjar användas av regionen. Juridiska aspekter beaktas även i samband med upphandling. Detta sker exempelvis genom att ställa krav på CE-märkning enligt medicintekniska produktdirektivet. Vid intervjuerna framkommer att regionens jurist kontaktas i de fall det uppstår oklarheter kring om de digitala lösningarna är förenliga med lagstiftningen. Regionens jurist och säkerhetsenhet har även deltagit i nationella samarbeten för att ta fram krav på digitala lösningar.	
► Har riskanalyser genomförts för de e-hälsoapplikationer som riktar sig till patienter och befolkning? Säkerställs att de digitala lösningarna är säkra ur sekretessynpunkt?	Riskanalyser genomförs i samband med upphandling och införande av ny digitaliseringslösning/e-hälsoapplikation. Vid behov deltar säkerhetsenheten, regionjurist, medicinska kommittén eller intern/extern kompetens. Inför upphandling av e-hälsoapplikationer ställs frågor till leverantörer om hur de exempelvis uppfyller sekretesskrav. I erhållen riskanalys för ett av regionens digitaliseringsprojekt framgår information relaterat till dataskydd, informations- och IT-säkerhet, verksamhetsskydd samt risker kopplat till införande i organisationen. Vid intervju ges exempel på en situation där risker identifierades i samband med införande av digitala kallelser. I samband med	

¹¹ Inera AB ägs av Sveriges kommuner och regioner.

detta kontaktade regionen SKR för rådgivning samt anlidade en extern part som kontrollerade att den fysiska miljön var säker.

Systemuppdateringar sker löpande av både system som förvaltas inom regionen och av de system som förvaltas externt. I samband med nya versioner genomförs tester och fellistor bevakas om något inte överförs som det ska. Enligt uppgift finns planer för hur systemincidenter ska hanteras.

Bedömning frågeområde – digitaliseringsprojekt i regionen

Processen för ett *ordnat införande* skapar förutsättningar för ett omfattande beslutsunderlag och väl övervägda beslut över vilka digitala satsningar och verktyg som ska införas. Vi ser positivt på att det finns ett uttalat fokus på såväl effektberäkningar som en tydlig prioritering av vilka idéer och initiativ som ska undersökas. Bedömningen är att ansvarsrollerna är tydliga i processen för *ordnat införande*.

Bedömningen är att arbetet med att identifiera och följa upp effekterna kan utvecklas. Vår bedömning är att det är viktigt att beräknade effekter konkretiseras och dokumenteras för att möjliggöra utvärdering utifrån uppsatta mål och avsatta resurser. Enligt vår mening är det viktigt att det även efter breddinförandet finns en tydlig styrning och tydliga ansvarsroller kring effekthemtagningen och att verksamheterna ges tillräckligt med stöd och underlag för detta arbete.

Vår bedömning är att det finns en medvetenhet avseende det juridiska perspektivet genom att tjänsterna är nationellt framtagna. Det innebär att de har kontrollerats i flera led innan tjänsterna börjar användas av Region Kronoberg. Vid intervjuerna framkommer att regionens jurist kontaktas i de fall det uppstår oklarheter kring om de digitala lösningarna är förenliga med lagstiftningen. Regionens jurist och säkerhetsenhet har även deltagit i nationella samarbeten för att ta fram krav på digitala lösningar. Det har delvis vidtagits åtgärder för att utnyttja och tillvarata digitaliseringsmöjligheter när det gäller patienternas möjligheter att få vård/rådgivning via e-hälsolösningar.

Frågeområde 3 - tillgängliga digitala lösningar i regionen

Revisionsfråga

- Används de digitala lösningar som redan finns tillgängliga i den utsträckning som är önskvärd - är utnyttjandegraden tillräcklig, är effekten tillräcklig?

Iakttagelse

Flera intervjuade lyfter att många tjänster inte nyttjas fullt ut. Genomförd enkätundersökning bekräftar uppfattningen då majoriteten av de svarande i samtliga verksamhetsområden, undantaget tandvården, uppger att digitala verktyg används i begränsad utsträckning (se avsnitt 4 för mer ingående information). Det finns ett flertal tillgängliga e-tjänster inom Region Kronoberg men som tidigare nämnts är det upp till varje mottagning att bedöma om det är relevant för verksamheten att ansluta sig till e-tjänsterna.

Webbtidbokning ges som ett exempel på e-tjänst som utnyttjas i låg grad. 2018 var det 1 procent av samtliga öppenvårdsbesök som var bokade via webbtidbokning. Vid intervju uttrycks att det finns en oro för att tiderna ska ta slut snabbt och att det därmed inte kan garanteras att de med störst behov får vård snabbast. Det lyfts därför ett behov av digital triagering, där patienterna i samband med tidsbokningen får svara på ett antal frågor för att det ska kunna göras en automatisk bedömning av vårdbehovet. Enligt uppgift pågår ett arbete med att införa digital triagering inom Region Kronoberg.

Intervjuade beskriver att det finns en uppfattning om att basutbudet är valbart och att det inte vidtas några konsekvenser eller påtryckningar i de fall som mottagningarna inte inför tjänsterna. Det uttrycks därför ett behov av tydligare styrning av vilka tjänster som ska införas av mottagningarna. I genomförd enkätundersökning framkommer ett flertal fritextsvar angående behov av en tydligare styrning och ett breddinförande för att motivera personalen och därmed förankra arbetssättet. En svarande beskriver det som mycket tidskrävande att motivera sina medarbetare till att införa e-tjänster då det dels saknas ett uttalat krav på att tjänsterna ska införas men även för att medarbetare kan se att andra motsvarande mottagningar inte använder sig av e-tjänsterna.

Ett tydligt ledarskap samt vilja hos mottagningens personal lyfts som två framgångsfaktorer i arbetet med att implementera e-tjänster fullt ut. Enligt uppgift innehåller vårdgivarwebben information om hur e-tjänsterna ska implementeras, vilka tekniska förutsättningar som krävs samt var chefer kan vända sig för att få stöd.

Inom ramen för *ordnat införande* bedöms satsningar utifrån såväl effekt i tid och pengar som servicenivå. Det finns inga åtgärdsplaner för de digitala lösningar som inte används fullt ut. Det har däremot gjorts riktade insatser för att öka användandet. Exempelvis finns det en särskilt utsedd person som sedan fyra år tillbaka arbetar med att informera och stötta verksamheterna i införandet av webbtidbokning.

Regionen kan hämta statistik över utnyttjandegraden från såväl Inera som journalsystemet. I 2020 års budget framgår

	målsättningar för antal besök bokade via webbtidbokning, återbesök via videosamtal och aktiviteter på 1177.	
► Är de digitala lösningarna som finns inom Region Kronoberg förankrade i verksamheten?	Vid intervjuer uttrycks att e-tjänster inte får tillräckligt med genomslag i verksamheterna. Orsaker uppges vara att det saknas tydliga beslutsmandat och att besluten inte är förankrade inom verksamheten. Det uttrycks ett behov av att stärka kopplingen mellan verksamheterna och IT-avdelningen. Ett tydligt verksamhetsperspektiv i digitaliseringsarbetet lyfts som en viktig del i att förankra e-tjänster i verksamheterna. Under hösten 2019 anställdes en medicinsk digitaliseringschef med ansvarar för att driva hälso- och sjukvårdens strategiska arbete med digitalisering. Vid tidpunkt för granskningen pågår även ett arbete med att rekrytera fyra verksamhetsutvecklare som ska ha ett särskilt ansvar för att stötta verksamheternas digitalisering. Verksamhetsutvecklarna ska dels informera verksamheterna men även fånga upp nya digitaliseringsbehov och sprida arbetssätt inom organisationen. Verksamhetsutvecklarna har inte mandat att bestämma vilka tjänster som ska implementeras utan ska enbart stötta och uppmuntra verksamheterna. Analyser av arbetsmiljön har inte genomförts vid införandet av digitala lösningar.	
► Sker utbildning till personalen på digitala verktygen på ett ändamålsenligt sätt?	Inom IT- avdelningen finns IT VIS utbildning och support samt IT VIS utveckling och förvaltning som anordnar utbildningar i nya och befintliga digitala verktyg. Utbildning sker dels i form av specifika utbildningstillfällen som annonseras på intranätet men även via webbutbildningar i exempelvis journalsystemet. Därtill ansvarar avdelningen för IT VIS utbildning och support för att utbilda superanvändare i systemen som i sin tur har i uppdrag utbilda kollegor. Varje avdelning har minst två superanvändare samt administratörer per system. Superanvändarna används även för att sprida information från IT-avdelningen inom organisationen. Vid intervju uttrycks att digitalisering av verksamheter i många fall innebär stora förändringar i arbetssättet. Under 2020 ska därför 20-25 chefer delta i ett ledarskapsprogram (DigiLyft) med syfte att utbilda chefer i att genomföra förändringar i nuvarande arbetssätt. Utbildningen ska pågå under ett års tid och utgöras av nio utbildningstillfällen. En av de chefer som har deltagit i pilotprojektet uttrycker att det har bidragit till såväl inspiration som kunskap om möjliga digitaliseringssatsningar. I genomförd enkätundersökning uppger majoriteten av de svarande att de instämmer till viss del i att verksamheten har den kompetens som krävs för att utnyttja tjänsterna fullt ut. 27 procent av de tillfrågade instämmer till stor del på samma påstående och av samtliga svaranden instämde 9 procent helt på påståendet. Se avsnitt 4 för mer ingående information från enkätundersökningen.	

► Marknadsförs de digitala verktygen som redan finns tillgängliga på ett ändamålsenligt sätt internt i verksamheten och externt till medborgarna?	Regionens e-tjänster marknadsförs externt genom kampanjer som är såväl egenproducerade, inköpta som nationella. Som exempel kan nämnas att Region Kronoberg har samarbetat med en extern reklambyrå för att ta fram informationsmaterial som riktar sig till medborgarna. Samarbetet resulterade i TV-reklam och reklamfilmer som visas på bussar samt i väntrum. Vidare har regionen även använt sociala medier för att marknadsföra tjänsterna. Tjänsterna har primärt marknadsförts internt då det upplevs finnas ett behov av att vänta in verksamheternas utveckling innan tjänsterna marknadsförs externt fullt ut. Det uppges att invånare har signalerat en viss besvikelse över att de, när de loggat in, ändå inte kan använda tjänsterna eftersom mottagningen inte har aktiverat dem. Regionen har marknadsfört verktygen internt genom att använda befintliga kanaler för informationsspridning. Dessa utgörs av information på intranät, vårdgivarwebben samt i chef- och medarbetarblad. Samtliga superanvändare får månatliga nyhetsbrev. Vid intervju uttrycks utmaningar med att nå ut till samtliga medarbetare då merparten av de som arbetar i vården inte har en egen dator. I granskningens enkätundersökning framgår att majoriteten av de svarande upplever att de till viss del sker en tillräcklig marknadsföring gentemot medborgarna. Uppfattningen bekräftas av flera fritextsvar som uttrycker ett behov av att informera och utbilda patienter i 1177:s e-tjänster.
► Finns ett tillräckligt bra tekniskt stöd för medborgarna och verksamheten för de verktyg som tagits fram?	I de nationella e-tjänster som Region Kronoberg använder ingår ett tekniskt stöd. Därutöver innehåller 1177 vårdguiden manualer som riktar till verksamheterna. Vidare har verksamheterna möjlighet att kontakta VIS utbildning och support vid behov av stöd. I genomförd enkät finns en variation mellan verksamhetsområdena avseende om det är tydligt vem som ska kontaktas vid behov av teknisk support.

Bedömning frågeområde – tillgängliga digitala lösningar i regionen

Vår bedömning är att det inte sker en tillräcklig styrning över vilka e-tjänster som ska införas av mottagningarna. Bedömningen görs mot bakgrund av att det i vissa fall saknas tydliga beslut över vilka tjänster som ska införas, vilket enligt vår mening riskerar att försvåra och fördröja verksamhetsförändringar. Digitaliseringsinsatser förutsätter i regel förändringar i nuvarande arbetssätt vilket ställer stora krav på förankring och implementering. Det är därför av vikt att nämnden och regionstyrelsen har en tydligt uttalad förväntan på verksamheterna och att det dels följs upp i vilken utsträckning som verksamheterna införlivar förväntningarna men även att det vidtas riktade insatser i de fall som verksamheterna inte utvecklas i linje med förväntningen. En tydligt uttalad förväntan på verksamheterna ökar frågans dignitet och kan även bidra till att öka motivationen i verksamheterna.

Inom ramen för frågeområdet vill vi påtala vikten av att implementera digitala lösningar som kan skapa mervärde för medborgare och utförande verksamhet. Som en del av att tydliggöra styrningen bör det säkerställas att medarbetare ser nyttan med ett förändrat arbetssätt som möjliggörs genom digitala lösningar. Utifrån iakttagelser inom frågeområdet ser vi en risk att

mottagningar använder både nya och tidigare arbetssätt, vilket motverkar ett effektivt utnyttjande av resurserna.

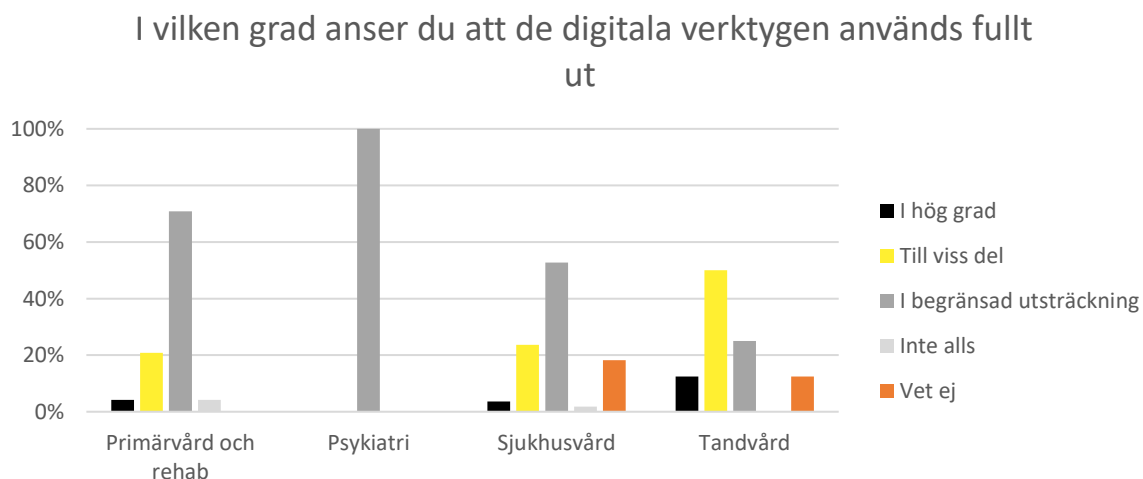
Som ett led att uppfylla regionens strategi *Närmare kronobergaren* bör regionen intensifiera sitt arbete med att marknadsföra e-tjänster både inom regionen och externt mot medborgarna. Det är av vikt att det säkerställs att verksamheterna förändrar sitt arbetssätt i takt med de e-tjänster som marknadsförs mot medborgarna så att medborgarna kan utnyttja e-tjänsterna fullt ut.

4. Enkätresultat

I nedanstående avsnitt framgår en redogörelse över resultatet från genomförd enkätundersökning. Enkäten skickades ut till samtliga chefer inom hälso- och sjukvårdens fyra verksamhetsområden. Sammanlagt deltog 195 personer i undersökningen och 95 av dessa besvarade enkäten vilket innebär en svarsfrekvens på 49 procent. Svarsfrekvensen är relativt låg, men resultatet kan ändå ge en vägledning kring vilka områden som Region Kronoberg behöver utveckla för att nå fastställd strategi/vision avseende e-hälsa och digitalisering. För respektive verksamhetsområde ser svarsfrekvensen ut enligt följande:

Verksamhetsområde	Procentuell svarsfrekvens
Primärvård och rehab	52%
Psykiatri	42%
Sjukhusvård	50%
Tandvård	38%
Totalt	49%

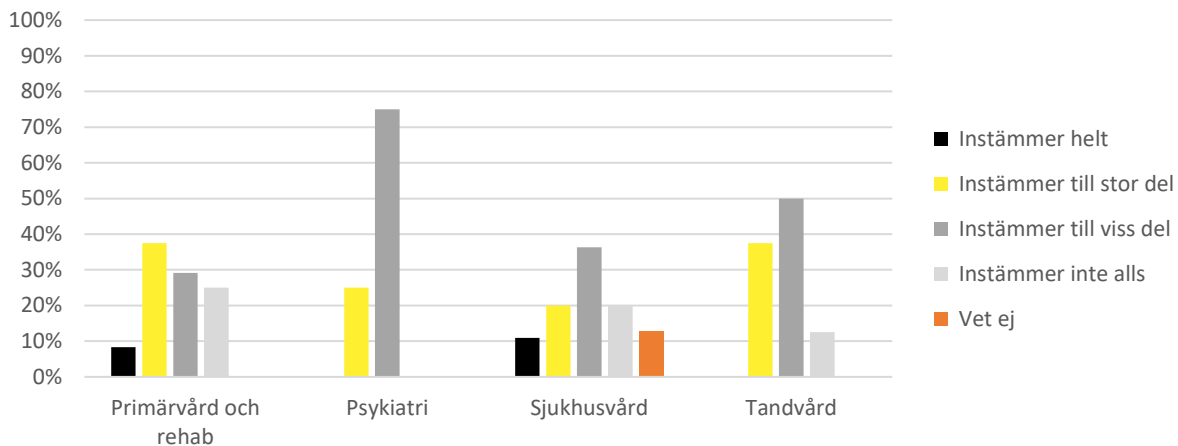
Nedan presenteras diagram avseende svaren i enkäten.



Majoriteten av de svarande i samtliga verksamhetsområden, undantaget tandvården, upplever att digitala verktyg används i begränsad utsträckning.

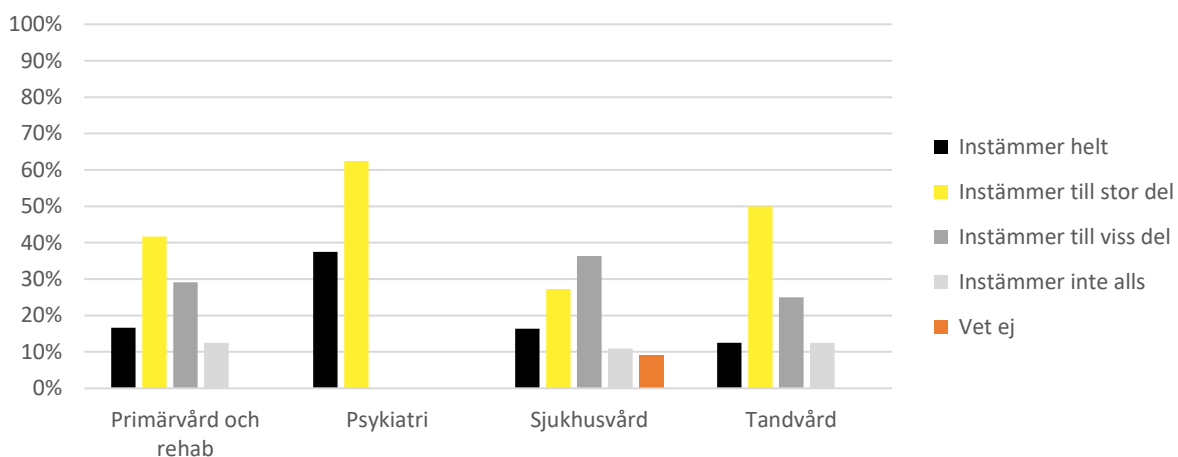
Vid intervju med chefen för folktandvården framkommer att tandvården har en verksamhetsutvecklare som arbetar med digitaliseringsfrågor, vilket kan ha påverkat utfallet för tandvården.

Anser du att verksamheten har den kompetens som krävs för att kunna utnyttja de digitala verktygen/tjänsterna fullt ut?



Vidare upplever majoriteten av de svaranden att verksamheten till viss del har den kompetens som krävs för att kunna nyttja verktygen fullt ut. Inom primärvård och rehab är det en högre andel som instämmer till stor del i att de har tillräcklig kompetens för fullt utnyttjande.

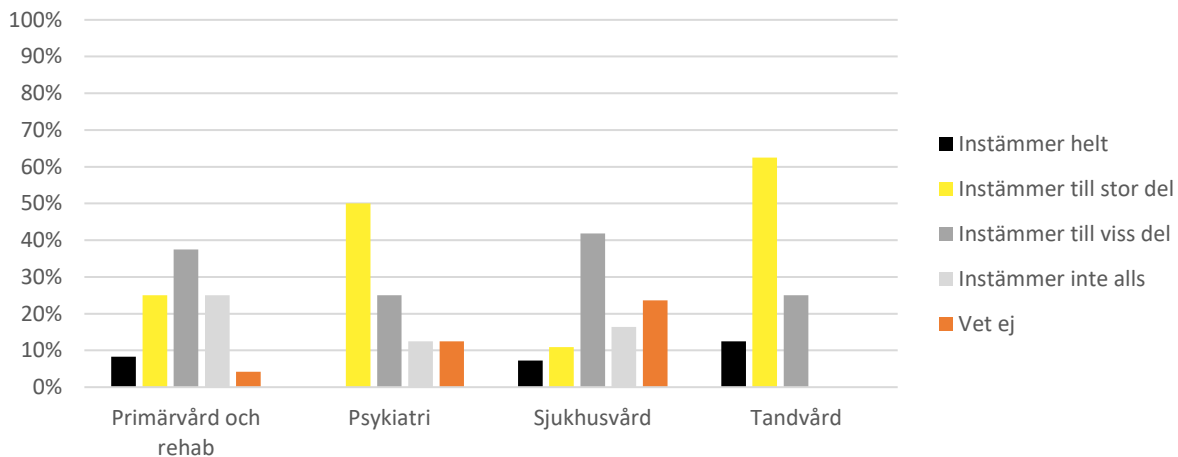
Det är tydligt hur de digitala verktygen/tjänsterna ska användas



Samtidigt upplever en stor del inom samtliga verksamhetsområden att de antingen instämmer helt eller till stor del på att det är tydligt hur de digitala verktygen ska användas. Detta kan indikera på vikten av att verksamheten känner sig motiverade och har förutsättningar att förändra arbetssättet och att kunskap om systemen därmed inte är den enda faktorn.

I fritextsvar i enkätundersökningen uttrycks att det finns behov av utökat stöd och utbildning innan verktygen införs då det saknas tid för att ställa om organisationen när tjänsterna väl är införda. Vidare uttrycker flera fritextsvar att det finns ett behov av utbildning i hur verksamhetens arbetssätt ska förändras för att kunna förankra och implementera satsningarna fullt ut.

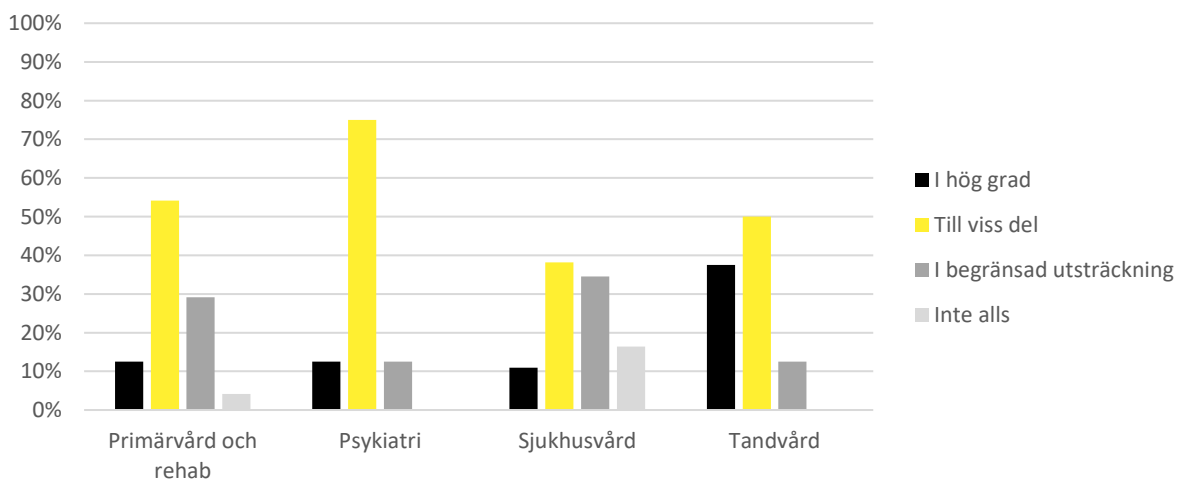
Det är tydligt vem som ska kontaktas vid behov av teknisk support



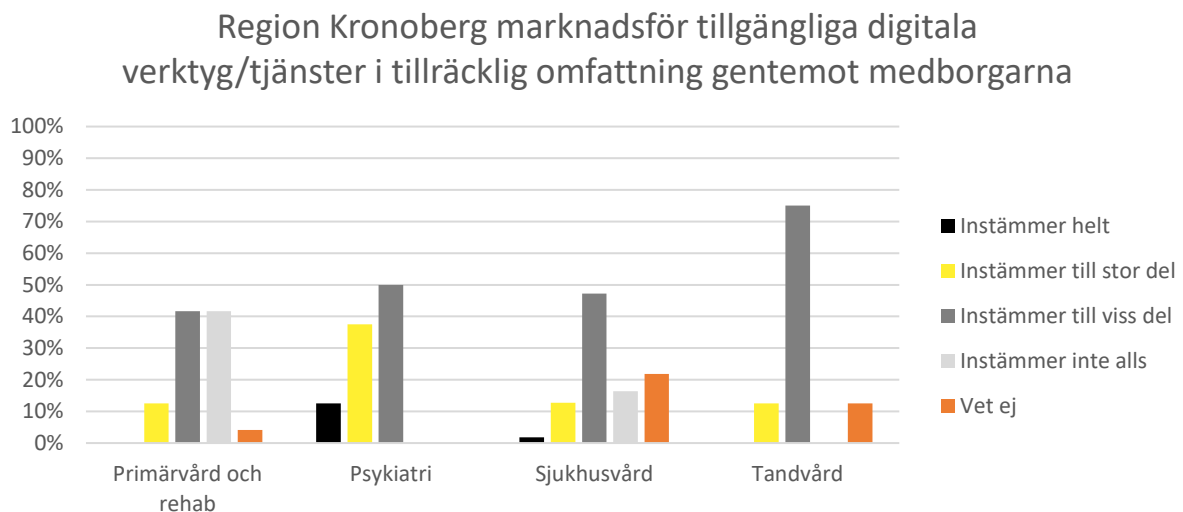
Det finns en variation mellan verksamhetsområdena avseende om det är tydligt vem som ska kontaktas vid behov av teknisk support.

Inom primärvård och rehab uppger 25 % av de svarande att det inte är tydligt vem som ska kontaktas vid behov av teknisk support samtidigt som det är lika stor andel som instämmer till stor del i att det är tydligt vem som ska kontaktas. Inom tandvården är det drygt 60 % som uppger att de till stor del instämmer i att det är tydligt vem som ska kontaktas vid behov av teknisk support. I enkätens fritextsvar kan utläsas kommentarer om att regionens storlek bidrar till att information inte alltid kommer fram till följd av att det "fastnar på vägen" eller selekteras bort.

I vilken utsträckning underlättar de digitala verktygen/tjänsterna ert arbete?



Majoritet av de svarande upplever att de digitala verktygen till viss del underlättar arbetet. Störst variation i svaren återfinns vid en jämförelse mellan tandvården och sjukhusvården. Av de fyra verksamhetsområdena har sjukhusvården den högsta andelen svar på till viss del/inte alls på frågorna om det är tydligt hur verktygen ska användas samt om verksamheten har tillräcklig kunskap.



Slutligen instämmer majoriteten till viss del i att medborgarna får tillräcklig information om tillgängliga verktyg och tjänster. Primärvård och rehab har högst andel svaranden på alternativet *instämmer inte alls*. Uppfattningen om att det finns ett behov av utökad information till medborgare bekräftas av flera fritextsvar.

5. Sammanfattande bedömning

Vår sammanfattande bedömning är att regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden inte fullt ut har säkerställt att det föreligger ett ändamålsenligt och strukturerat arbete med e-hälsa inom Region Kronoberg.

Regionfullmäktige har genom utvecklingsstrategin visat på att e-hälsa är ett viktigt och prioriterat område för Region Kronoberg. Likaså har regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden fastställt mål kopplat till e-hälsa. Bedömningen är att de mål och strategier som finns i allt väsentligt är i linje med den nationella strategin för e-hälsan.

Processen för ett ordnat införande skapar förutsättningar för ett omfattande beslutsunderlag och väl övervägda beslut om vilka digitala satsningar och verktyg som ska införas. Processen möjliggör för initiativ på hur digitaliseringens möjligheter kan utnyttjas i förändrings- och förbättringsarbete från olika nivåer i verksamheten. Vi ser positivt på att det finns ett uttalat fokus på såväl effektberäkningar som en tydlig prioritering av vilka idéer och initiativ som ska undersökas.

Granskningen visar dock att arbetet med att identifiera och följa upp effekterna kan utvecklas. Vår bedömning är att det är viktigt att beräknade effekter konkretiseras och dokumenteras för att möjliggöra utvärdering utifrån uppsatta mål och avsatta resurser.

Vi ser att det finns ett flertal tillgängliga e-tjänster som kan användas av mottagningarna samt att det pågår ett aktivt arbete med att ta fram ytterligare lösningar. Däremot bedömer vi att det inte sker en tillräcklig styrning över vilka e-tjänster som ska införas av mottagningarna. Bedömningen görs mot bakgrund av att det i vissa fall saknas tydliga beslut över vilka tjänster som ska införas, vilket enligt vår mening riskerar att försvåra och fördröja verksamhetsförändringar.

Digitaliseringsinsatser förutsätter i regel förändringar i nuvarande arbetssätt vilket ställer stora krav på förankring och implementering. De är därför av vikt att hälso- och sjukvårdsnämnden och regionstyrelsen har en tydligt uttalad förväntan på verksamheterna och att det dels följs upp i vilken utsträckning som verksamheterna införlivar förväntningarna men även att det vidtas riktade insatser i de fall som verksamheterna inte utvecklas i linje med förväntningen. En tydligt uttalad förväntan på verksamheterna ökar frågans dignitet och kan även bidra till att öka motivationen i verksamheterna.

Som ett led att uppå regionens strategi Närmare kronobergaren bör regionen intensifiera sitt arbete med att marknadsföra e-tjänster både inom regionen och externt mot medborgarna. Det är av vikt att det säkerställs att verksamheterna förändrar sitt arbetssätt i takt med de e-tjänster som marknadsförs mot medborgarna så att medborgarna kan utnyttja e-tjänsterna fullt ut.

I nedanstående tabell framgår en samlad bedömning av respektive frågeområde:

Förklaring:

Uppfyllt

Delvis uppfyllt

Ej uppfyllt



Frågeområde	Bedömning
Mål och strategier	Det finns mål och en uttalad strategi för digitaliseringsarbetet. Mål och strategier är i allt väsentligt i linje med den nationella strategin.
Digitaliseringsprojekt i regionen	Processen för ett <i>ordnat införande</i> skapar förutsättningar för ett omfattande beslutsunderlag och väl övervägda beslut över vilka digitala satsningar och verktyg som ska införas. Behov av att konkretisera och dokumentera beräknade effekter för att möjliggöra en ändamålsenlig uppföljning/utvärdering.
Tillgängliga digitala lösningar	Det finns tillgängliga lösningar men dessa utnyttjas inte i tillräcklig grad/omfattning. Behov av att tydliggöra förväntningar för att kunna genomföra en uppföljning.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden att:

- ▶ Stärka styrningen avseende vilka e-tjänster som ska införas av mottagningarna.
- ▶ Stärk uppföljningen av effekter för att möjliggöra utvärdering utifrån uppsatta mål och avsatta resurser.
- ▶ Intensifiera arbetet med att marknadsföra e-tjänster både inom regionen och externt mot medborgarna.

Utöver ovanstående rekommendationer så rekommenderar vi hälso- och sjukvårdsnämnden även att:

- ▶ Vidta åtgärder i de fall verksamheterna inte utvecklas i enlighet med fastställda mål och strategier.
- ▶ Säkerställ att tillgängliga digitala lösningar utnyttjas i tillräcklig utsträckning.

Växjö den 27 februari 2020

EY

Ulrika Strånge

Emelie Duong

Bilaga 1 - Revisionsfrågor samt EY:s vidareutveckling av dessa

Revisorernas delfrågor	EY:s vidareutveckling av delfrågorna
Har Regionstyrelsen/Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställt följande:	
Har mål och strategier för arbetet med e-hälsa tagits fram, och är dessa i linje med den nationella strategin för e-hälsa? • Hur följs detta arbete upp? • Hur rapporteras utfallet av e-hälsoarbetet till Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden?	- Sker det en systematisk återrapportering till Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden?
Finns planer eller strategier för hur regionen ska förhålla sig till andra vårdgivare som använder digitala lösningar vilka påverkar patientflöden till primärvård och sjukhus?	
Digitaliseringsprojekt i regionen	
Är organisering och ansvarsförhållanden tydliga när det gäller omvärldsanalyser, behovsanalyser, ansvar för implementering och kvalitetssäkring av data? Beskriv hur.	- Hur ser organisationen ut gällande e-hälsoarbetet? - Vilka ansvarsroller finns?
Tas projektplaner fram vid införande av digitala verktyg där effekt av införande beskrivs, kostnad samt beräknad effekt av projektet i kronor och i tid? Beskriv hur.	- Vem ansvarar för att ta fram projektplaner vid införande av digitala verktyg? - Finns riktlinjer/rutiner/mallar för vilken information som ska beskrivas i projektplanen? - Finns systemförvaltare/objektägare? - Beskrivs fasta och löpande kostnader? - Vilka ansvarar för att beskriva effekt av införandet?
Digitaliseringsprojekt i regionen forts.	
Görs uppföljningar/utvärderingar som ett led i utvecklingsarbetet där det framgår om projekten ger den beräknade effekten och om inte vad det beror på? Beskriv hur.	- Vem ansvarar för uppföljningarna/utvärderingarna? - Är de beräknade effekter tydliga, dokumenterade och möjliggör de att uppföljning/utvärdering kan genomföras?

Vilka åtgärder har vidtagits för att utnyttja och tillvarata digitaliseringens möjligheter när det gäller patienternas möjligheter att få vård/rådgivning via e-hälsolösningar?	- Hur initieras förslag till utveckling av digitala lösningar?
Vilka åtgärder har vidtagits för att utnyttja och tillvarata digitaliseringens möjligheter när det gäller vårdpersonalens möjligheter att följa upp kvalitet och samverka med andra aktörer?	- Vilken samverkan finns med andra aktörer?
Vilka åtgärder har vidtagits för att utnyttja och tillvarata digitaliseringens möjligheter när det gäller beslutsfattares behov av uppföljning samt tillgång till relevanta underlag för planering, styrning och resursfördelning?	- Hur fångas beslutsfattares behov upp? - Hur säkerställs att beslutsfattaarna erhåller relevant information för uppföljning, planering, styrning och resursfördelning?
Säkerställs att de digitala lösningarna inom Regionen är korrekt ur ett juridiskt perspektiv? Beskriv hur. .	- Hur styrs samarbetet och informationsutbytet inom Regionen? Har de juridiska aspekterna beaktats?
Har riskanalyser genomförts för de e-hälsoapplikationer som riktar sig till patienter och befolkning? Säkerställs att de digitala lösningarna är säkra ur sekretessynpunkt?	- Vilka funktioner har genomfört riskanalyserna? - Innehåller riskanalyserna både IT-risker, verksamhetsrisker och patientrisker? - Vilka systemuppdateringar finns? - Finns beredskapsplaner för hur systemincidenter ska hanteras?
<i>Tillgängliga digitala lösningar i Regionen</i>	
Används de digitala lösningar som redan finns tillgänglig i den utsträckning som är önskvärd - är utnyttjande graden tillräcklig, är effekten tillräcklig? • Finns uppföljning kring de digitala lösningarna som finns och en prioritering av vilka som skulle ge högst effekt i tid, pengar samt service till medborgarna vid ett bredare genomförande? • Finns åtgärdsplaner för de digitala lösningar där man inte uppnått en fullgod effekt? • Hur bedöms utnyttjandegraden?	- Vem ansvarar för uppföljningen?

Är de digitala lösningarna som finns inom Region Kronoberg förankrade i verksamheten?	- Hur är de förankrade? - Har det säkerställts att tillräcklig tid och resurser finns avsatta? - Har en analys av arbetsmiljön genomförts inför införandet av digitala lösningar? - Har det genomförts en analys av hur det påverkar kommande arbetssätt?
Sker utbildning till personalen på digitala verktygen på ett ändamålsenligt sätt?	- Vilken utbildning får verksamheterna avseende de digitala verktygen? - Är utbildningen tillräcklig? - Vem ansvarar för utbildningen?
Marknadsförs de digitala verktygen som redan finns tillgängliga på ett ändamålsenligt sätt internt i verksamheten och externt till medborgarna?	- På vilka sätt marknadsförs de digitala verktygen?
Finns ett tillräckligt bra tekniskt stöd för medborgarna och verksamheten för de verktyg som tagits fram?	- Vilket tekniskt stöd finns för medborgarna och verksamheterna? - Är stödet tillräckligt?

Bilaga 2 - Källförteckning

Intervjuade funktioner

- ▶ Regionstyrelsens presidium
- ▶ Hälso- och sjukvårdens ordförande och 1:e vice ordförande
- ▶ Regiondirektör
- ▶ T.f. Hälso- och sjukvårdsdirektör
- ▶ IT- och digitaliseringschef
- ▶ Medicinsk digitaliseringschef
- ▶ Verksamhetsområdeschef för psykiatri, sjukhusvård, primärvård och rehab, tandvård
- ▶ Objektägare
- ▶ Förvaltare
- ▶ Kommunikatör
- ▶ Tidigare e-hälsostrateg
- ▶ Verksamhetsutvecklare för webbtidbok

Dokument

- ▶ Handlingsplan för samverkan vid genomförande av vision e-hälsa 2025
- ▶ Utvecklingsstrategi Närmare Kronobergaren 2017-2027
- ▶ Regionens budget 2019 med flerårsplan 2020-2021
- ▶ Regionstyrelsens reglemente
- ▶ Hälso- och sjukvårdens reglemente
- ▶ Regionstyrelsens verksamhetsplan 2019
- ▶ Hälso- och sjukvårdens verksamhetsplan 2019
- ▶ Protokoll regionstyrelsen 2019
- ▶ Protokoll hälso- och sjukvårdsnämnden 2019
- ▶ Tertialrapport 2019
- ▶ Delårsrapport 2019
- ▶ Process för ordnat införande
- ▶ Statistik från Inera
- ▶ Beslut om basutbud av e-tjänster via 1177
- ▶ Projektplan/förstudie
- ▶ Ansvarsbeskrivning för medicinsk digitaliseringschef
- ▶ Ansvarsbeskrivning för verksamhetsutvecklare

Bilaga 3 - e-tjänster i Region Kronoberg

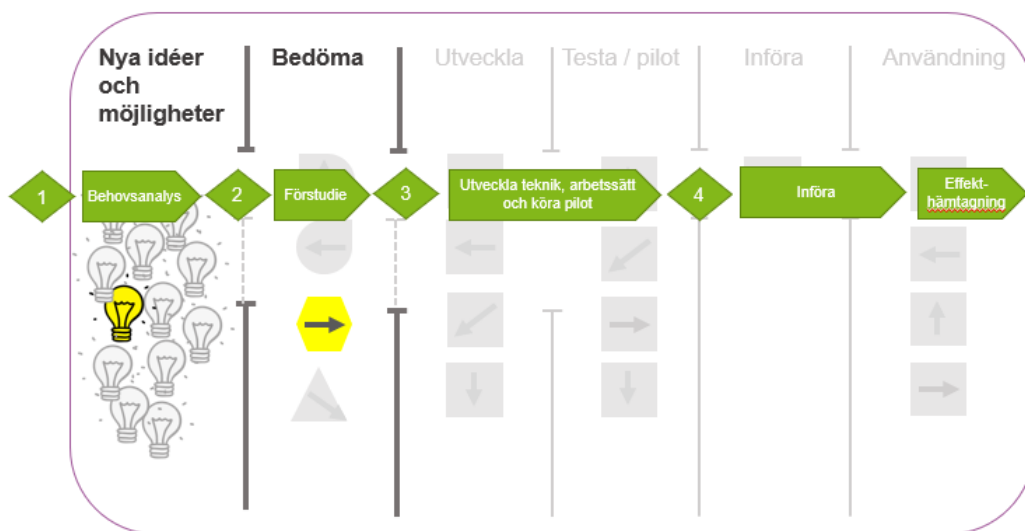
Nedan beskrivs ett antal digitala tjänster som finns tillgängliga för Region Kronobergs mottagningar.

e-tjänst	Kortfattad beskrivning
Stöd och behandling	Behandlingsprogram för artrosskola, depressionshjälpen, oroshjälpen, sovhjälpen, stresshjälpen, tobakshjälpen, ångesthjälpen och ångesthjälpen ung
Byte av vårdcentral	Medborgare kan välja eller byta vårdcentral på 1177 vårdguiden.
Se läkemedel på recept	Möjlighet att se aktuella recept samt ta del av läkemedelsförteckning.
Läsa delar av journalen	Visar anteckningar, diagnoser, kontakter, provsvar från klinisk kemiska laboratoriet, röntgensvar, svar på konsultationsremiss och uppmärksamhetssignal.
Pilot - Mobilt stöd för bildremisser	Ett bättre flöde för att bedöma hudförändringar och erbjuda rätt vårdnivå. Fotografering av patientens hud med hjälp av en dermastoskoptillsats (förstoringsglas med kraftigt ljus) som kopplas till smartphone hos vårdgivare och överförs trådlöst till Cosmic/Picsara. Bilden bedöms digitalt av specialister på hudmottagningen. Bilden remissas och inte patienten. Förväntad effekt: Frigör tid genom att samt att antalet prov till patologen minskar. Ökar tillgängligheten genom att minska väntetid för behandling samt minskat antalet operationer av ofarliga förändringar
Pilot - Automatisk överföring av vitalparametrar till Cosmic	Överföring från mobil utrustning till Cosmic på främst vårdavdelningar. Inkluderar funktionalitet för NEWS. Förväntad effekt: Frigör tid för sjuksköterskor och undersköterskor som slipper momentet att mata in värden vid en dator. Funktionaliteten är användbar på flertalet verksamheter inom specialistvården och möjligen även inom primärvården.
Pilot - Integrerad formulärtjänst	Initiativet omfattar möjligheten att distribuera och ta emot digitala formulär som kan användas före, under och efter vård och behandling. Förväntad effekt: Effekten är beroende av användningsområde. Bedömningen är att denna självbetjäningstjänst kan frigöra administrativ tid för vårdpersonal och öka patientens delaktighet och resurs i vård och behandling.
Pilot - Digitala kallelser	Etablering av kallelser som i första hand levereras till digital brevlåda, och i andra hand som print (s.k. e-brev) Förväntad effekt: Frigör tid: Det finns en direkt tidsbesparande effekt för de som administrerar kallelser analogt och manuellt i dagsläget; medicinska sekreterare, sjuksköterskor, undersköterskor. Breddinförande: Uppskattningsvis kan hela initiativet 13 st. tjänster frigöras i produktion.
Pilot - Taligenkänning vid journalföring	Cosmic har integrerat taligenkänningsmotorn. Den möjliggör att användaren dokumenterar via tal och signerar journalanteckningen vid ett och samma tillfälle vilket bland annat innebär att mängden diktat minskar. Journalanteckningen blir färdig och tillgänglig direkt och gör att nästa steg i vårdprocessen har väsentlig information om patienten. Förväntad effekt: Frigöra tid för medicinska sekreterare givet minskad mängd diktat samt potentiellt hos andra yrkeskategorier så som paramedicin och andra som har en omfattande men strukturerad journalanteckning. Eventuellt frigörs generellt inte tid för läkare

Breddinföra Nova, det mobila stödet i vården

Mobil lösning för vårddokumentation för läkare, sjuksköterskor, undersköterskor och paramedicinare – initialt i slutenvården. Inom aktuellt initiativ finns en färdplan hos Cambio Cosmic att erbjuda samma modell av lösning inom akutsjukvård, förlossningsvård och hemsjukvård. Förväntad effekt: Frigör tid. Effektiviserar arbetet genom att dokumentation sker i direkt anslutning till aktiviteter, exempelvis provtagning. Vårdpersonal behöver inte dokumentera via traditionell stationär dator, samt på papper för hand, vilket frigör tid och ökar möjligheten till patientdirekt arbete.

Bilaga 4 - Ordnat införande



- 1 **Lokal ledningsgrupp:** är idén i linje med de effekter vi vill uppnå?
- 2 **Regionledning:** uppfyller idén de krav vi har – gör förstudie
- 3 **Regionledning:** vilken förstudie ska vi gå vidare med relaterat till vår kapacitet
- 4 **Regionledning:** när skall vi driva införandet relaterat till vår kapacitet