

- Av/omboka tid
- Beställ journalkopia
- Egen vårdbegäran

Av uppföljning för program av e-hälsa framgår att utbudet av e-tjänster har ökat under år 2020.

- Bokning av prov för pågående smitta samt antikroppar görs via 1177 e-Tjänster, och resultatet från provet gällande smitta publiceras i e-Tjänsten Journalen.
- Flera nya program införda inom Stöd- och behandlingsplattformen

Utöver ovanstående kan även nedan redovisade ambitionsökningar redovisas avseende regionens digitalisering. Observera dock att nedan tjänsteutvecklingen ej ingår i 1177, utan redovisas för att påvisa regionens digitala vårdarbete ur ett bredare perspektiv:

- Tandvården erbjuder digitala tandvårdsbesök
- Stor ökning av digitala vårdmöten inom Hälso- och sjukvården. Särskilt stor är ökningen inom psykisk ohälsa.
- Den digitala mottagningen fördubblade sin kapacitet under våren, och hade en stor andel patienter med Covid-symptom.
- Självincheckning införs på vårdcentralerna.

Vi har tagit del av statistik av e-bokningar (antal e-bokade återbesök, antal e-bokade nybesök) som följs av regionledningen.

För norra länsdelen har en ökning skett från 2019 till 2020, men avspeglas inte i statistiken då det inte registrerats korrekt. Den stora anledningen till ökningen mellan dessa år är att regionen genomförde hela influensavaccinationskampanjen med e-bokning och inte som drop-in-mottagning (vilket vårdcentralerna har gjort tidigare år).

Totalt sett visar statistiken att det finns stora skillnader i antalet e-bokningar mellan primärvårdsverksamheterna. För antalet e-bokade nybesök särskiljer sig Kumla vårdcentral och Ängens vårdcentral sig åt där det finns ett stort antal e-bokade nybesök i jämförelse med övriga vårdverksamheter.

I intervjuer uppges att riktlinjer och Krav- och kvalitetsboken ger möjligheter att varje år revidera basutbudet med den kravnivå av tjänster som vårdmottagare ska erbjuda. Det beskrivs dock finnas en balansgång mellan kravställanden och att inte detaljstyra för mycket utan att engagemanget för implementering av digitala tjänster ska ske naturligt.

Vidare framhålls Folk tandvårdens verksamheter som särskilt framgångsrika avseende implementering av digitala tjänster men även att kunna erbjuda ett enhetligt utbud

oavsett verksamhet. Bakgrunden till detta uppges främst vara att förvaltningen arbetat med digitalisering under en längre tid och att verksamheterna fått vara delaktiga i att upprätta processer vilket skapat en god förståelse för de olika tjänsternas potentiella effektiviseringar.

Av intervjuer framgår att det finns en stor variation i vad vårdmottagare erbjuder för e-tjänster utöver basutbudet. Ängens vårdcentral framhävs ligga i framkant gällande digitalisering av olika tjänster.

## Bedömning

*Revisionsfråga: Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen?*

Revisionsfrågan bedöms som **uppfylld** för styrelse och granskade nämnder.

Regionstyrelsen har via riktlinjer och rutiner beslutat vilket utbud som ska gälla för 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen. Detta förtydligas även i kvalitetsboken så aktörer inom Hälsoval Örebro omfattas.

Vår granskning visar att det inom Folktandvårdens verksamheter har skett en bred och enhetlig implementering av tjänsterna utifrån styrningen inom området.

Vidare framgår av statistik och intervjuer att det finns en variation i vad olika vårdmottagare erbjuder för e-tjänster inom regionen utifrån grundstyrningen, inte minst stora variationer mellan verksamheternas tillgängliga tider för ny- och ombokningar, vilket innebär att utbudet skiljer sig åt beroende på var i länet du söker vård.

Utvecklingsområde för framtiden bedömer vi vara att analysera hur formerna för styrning kan stärkas för att nå en bredare och mer enhetlig implementering av e-tjänsterna inom regionens verksamheter.

## Revisionsfråga 4 - Arbetssätt för implementering av 1177 vårdguidens tjänster

*Fokus på 1. införande- och kompetensutvecklingsplaner för verksamhet och medarbetare samt 2. hur medborgarperspektivet beaktas vid införandet av tjänsterna.*

## Iakttagelser

Av riktlinjen<sup>6</sup> framgår skullkraven för start av enhet i 1177 vårdguidens e-tjänster. Utifrån detta ska en blankett för anslutning av enhet fyllas i. Verksamhetschef ansvarar för att fastställd rutin för ansluten enhet efterföljs. Verksamhetschef ansvarar även för att minst en lokal administratör finns och att denna erbjuds support och utbildning i samband med start eller nyanställning. Utbildningsmaterialet kan administratören ta del av via regionens intranät.

---

<sup>6</sup> Riktlinjer 1177 vårdguidens e-tjänster, 2018-06-15



Förvaltningen för e-hälsa står även för utbildningstillfällen vid behov. Ärenden som kommer in via 1177 Vårdguidens e-tjänster ska hanteras på samma sätt som andra typer av kontakter med invånare/patienter, t ex brev och telefonkontakter.

Verksamhetschef har ansvar för att ta fram rutiner för hur bevakningen går till. Utifrån basutbudet som anges i riktlinjerna finns en upprättad rutin<sup>7</sup> som är generellt framtagen gällande arbete i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Rutinen anger generella rekommenderade flöden för hantering av basutbudet.

I Region Örebro län kallas vårdvalssystemet Hälsoval Örebro län. Vårdvalsmodellen innebär att invånaren väljer vårdcentral och att den vårdcentralen är förstahandsvalet för vård och behandling och den naturliga koordinatören när invånaren har behov av hälso- och sjukvård under hela livet. Regionstyrelsen har utifrån detta upprättat en krav- och kvalitetsbok<sup>8</sup> som ska vara styrande för aktörer som bedriver primärvård inom regionen.

Av dokumentet framgår att vårdcentralen via 1177 Vårdguiden ska tillhandahålla det beslutade basutbudet av e-tjänster. Vårdcentralen skall samarbeta med "Sjukvårdsrådgivningen 1177 vårdguiden". Dess uppgift är att ge råd i egenvård, behandlingsråd samt vid behov hjälp till kontakt med hälso- och sjukvården. Leverantören skall ansluta sig till och nyttja det av Sjukvårdsrådgivningen erbjudna rådgivningsstödet "1177 vårdguiden", som tillhandahålls och finansieras av Regionen.

Vårdcentralen skall göra en digital utvecklingsplan där man gör en planering för kort respektive lång sikt. I planen ska man utgå från nuläge gällande nyttjandet av redan tillgängliga digitala tjänster som videobesök, Nationell patientöversikt och kanaler via 1177.se e-tjänster, som till exempel e-journalen, webbtidbok, receptförnyelse, formulärstöd och stöd och behandlingsplattformen.

En plan skall tas fram, där verksamheten har analyserat och redovisar hur man inom vårdcentralen skall genomföra sitt omställningsarbete till att arbeta med digitalisering som en del av ordinarie verksamhetsutveckling och att invånare kan erbjudas digitala kontaktvägar och tjänster som ett komplement till befintliga kontaktvägar via telefon och fysiska besök.

I mall för digital utvecklingsplan framgår en matris där verksamheterna ska beskriva vilka digitala tjänster som erbjuds i enlighet med kvalitetshandboken.

Av intervjuer framgår att de digitala utvecklingsplanerna samlas in och återkoppling sker utifrån rapporteringen. Tanken med uppföljningen är att få en övergripande bild av vårdmottagare digitala tjänsteutbud samt hur planering för ytterligare digitalisering ser ut på kort och lång sikt. Implementeringen av webbtidbokning har inte fungerat helt optimalt då verksamheterna i olika grad genomför implementeringen avseende omfattning och inriktning.

---

<sup>7</sup> Rutin 1177 vårdguidens e-tjänster, 2018-06-15

<sup>8</sup> Hälsoval Örebro län Krav och kvalitetsbok, 2020-12-21

I uppföljning av program för e-hälsa framgår att en framgångsfaktor för att nå full effekt av olika digitaliseringsprojekt i verksamheten är att det finns utpekade digitala vårdutvecklare ute i verksamheten. Dessa resurser kan vara resurser i projekten, men även jobba vidare med nyttohemtagningen när projektet levererat sina delar och avslutats.

### Kompetensutveckling

I folktandvårdens årsredovisning anges att tekniska förutsättningarna är utförda samt utbildning i kallelseprocesser har getts till verksamhetschefer, enhetskoordinatorer och recall-ansvariga. Verksamhetschefer ansvarar för enhetens planering av bokningsbara tider.

I intervjuer framgår att verksamhetsutvecklare gör olika insatser för att besöka verksamheterna och en dialog med dem om implementering av digitala tjänster. Detta beskrivs som ett gott kunskapsstöd för verksamheterna. En framgångsfaktor som identifieras är att verksamheterna i nära anslutning till utbildningen startar implementeringsprocessen.

För 1177 telefoni beskrivs det största hindret vid introduktion av nya medarbetare vara att systemet är tekniskt komplicerat att lära sig. Vanligtvis tar det tre veckor att kunna nyttja systemet på ett ändamålsenligt sätt. Systemet för 1177-telefonin tillåter att avvikelser snabbt kan spåras och följas upp. Vid intervjuer framhålls att det finns goda förutsättningar att följa upp avvikelser då samtalen med invånaren är inspelade. Detta innebär att det finns ett tydligt underlag att analysera om handläggningen brustit. De brister som i dessa fall identifieras används som grund för kompetensutveckling inom verksamheten utifrån ambitionen om ständiga kvalitetsförbättringar.

### Bedömning

*Revisionsfråga: Finns det etablerade arbetssätt för implementering av 1177 vårdguidens tjänster i verksamheterna?*

Revisionsfrågan bedöms som **uppfylld**.

Vi bedömer att det finns en struktur för implementering och arbete med 1177 Vårdguidens e-tjänster inom regionen.

Vi bedömer dock, som utvecklingsområde för framtiden, att implementeringen av tjänsterna kan kompletteras med uppföljningar av hur medborgarna uppfattar och upplever tjänsterna.

Vidare anser vi att regionstyrelsen bör stärka sin styrning för att vårdmottagare i högre grad ska erbjuda ett enhetligt tjänsteutbud samt genomföra kompetensutvecklingsinsatser i syfte att säkerställa att de erbjudna tjänsterna



systematiskt ges tillfredsställande förutsättningar att fungera och användas på ett ändamålsenligt sätt inom vårdverksamheterna.

### **Revisionsfråga 5 - 1177 vårdguidens tjänster ur ett medborgarperspektiv**

*Särskilt fokus på hur regionen genom uppföljning och analys beaktar 1. hur de som nyttjar tjänsten upplever den samt 2. hur sällan/icke-användarna av 1177 vårdguidens tjänster upplever tjänsterna.*

#### **lakttagelser**

Sveriges kommuner och regioner (SKR) sammanställer en nationell undersökning<sup>9</sup> med syfte att följa upp befolkningens attityder till, förtroende för och uppfattning om svensk hälso- och sjukvård. Uppföljningen omfattar bland annat förtroendet för invånartjänsterna 1177.

I hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 och 2020 framgår att Region Örebro är en av de regioner i riket där medborgarna har högst förtroende för invånartjänsterna 1177.

Följande resultat framgick för Region Örebro (resultat för hela riket anges inom parentes):

- 67 (64) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens råd och hjälp om hälsa och vård via telefon vilket är på plats sju i jämförelse med övriga regioner. 21 (23) procent saknade uppfattning och 12 (13) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.<sup>10</sup>
- 81 (79) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens e-tjänster vilket är näst högst resultat av regionerna. 12 (14) procent saknade uppfattning och 6(7) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.<sup>11</sup>
- 69 (66) procent av de svarande hade mycket/ganska stort förtroende för 1177 vårdguidens information och råd om hälsa via webben vilket är på plats tre i jämförelse med övriga regioner. 23 (25) procent saknade uppfattning och 8(9) procent hade mycket litet/ganska litet förtroende.<sup>12</sup>

I årsredovisning följs resultat upp från den nationella befolkningsundersökningen. Hälso- och sjukvårdsbarometern 2020 visar att såväl i länet som i riket som helhet har invånarnas förtroende för hälso- och sjukvården och upplevelsen av att ha tillgång till densamma ökat sedan den föregående mätningen. Nära nio av tio länsbor, 88 procent, tycker att de har tillgång till den hälso- och sjukvård de behöver och nära tre av fyra

---

<sup>9</sup> Undersökningsföretaget Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) har genomfört undersökningen på uppdrag av samtliga regioner. Arbetet samordnas av Sveriges Kommuner och Regioner, SKR. År 2019 samlade varje region in ca 1000 svar.

<sup>10</sup> Hälso- och sjukvårdsbarometern 2019

<sup>11</sup> Hälso- och sjukvårdsbarometern 2020

<sup>12</sup> Hälso- och sjukvårdsbarometern 2019

invånare, 73 procent, har stort förtroende för den hälso- och sjukvård som Region Örebro län bedriver.

På en fråga om hur stort förtroendet är för att hälso- och sjukvården hanterar den pågående pandemin svarar tre av fyra länsbor, 75 procent, att de känner att Region Örebro län hanterar frågan på ett bra sätt.

När det kommer till 1177 Vårdguidens e-tjänster säger sig drygt åtta av tio vara villigt inställda till att boka besök, läsa sin journal eller förnya recept via webben.

Av intervjuer framgår att främst kvalitativ uppföljning utifrån medborgarperspektiv är ett utvecklingsområde. I samband med vissa pilotprojekt kan medborgarundersökningar göras, men det finns ingen systematik i uppföljning och utvärdering. Ett problem beskrivs vara att 1177 webb och regionens egna hemsida ibland kan ha olika budskap i informationen vilket kan skapa en förvirring för läsaren. Det finns även en risk att om informationen endast anges på regionens hemsida så når den inte ut till medborgare då merparten primärt söker sig till 1177 webb. Vid intervju framhålls att en process för harmonisering av dessa informationskällor vore lämpligt för att säkra tydligheten i kommunikation till medborgarna.

För 1177 telefoni uppges det i intervjuer inte finns någon uppföljning av icke-användare. Det vill säga, uppföljning/utvärdering över skälen till att vissa medborgare inte kan eller vill nyttja 1177 telefonin.

Det finns en stor volym av vårdkontakter gällande 1177 telefoni där 150 000-160 000 samtal hanteras årligen och tillgängligheten ligger runt 70 procent.

1177 beskrivs ha ett gott renommé och en god kundnöjdhet, men att tillgängligheten inte nås till mer än 70 procent. Ett problem som lyfts är att mycket av sjukvårdsrådgivningen sker på vårdcentralerna men att de använder sig av ett annat system än 1177 telefoni. Vid volymtoppar skulle det även finnas synergieffekter av att arbeta i ett gemensamt system.

Vidare framgår vid intervjuer att vissa äldre känner ett utanförskap när det gäller delaktighet via digitala kanaler, därför har regionen riktat ett särskilt invånarstöd till målgruppen äldre. På grund av pandemin har arbetet inte kunnat genomförts enligt plan, men syftet är att stärka målgruppen äldres kunskap och förståelse av tjänsterna. Samarbete förs särskilt med Länsstyrelsen och med kommunerna regionen deltar på olika typer av seminarier och för information gällande 1177 vårdguiden. Det är bland annat äldredagar som anordnas av kommunerna, men även bibliotekens verksamheter med olika teman. Vissa kommuner har också avtal med IT-guiderna som lär ut och har dialog gällande 1177 Vårdguiden. Regionen står för utbildning av IT-guiderna.



Regionen har även ett samarbete med PRO<sup>13</sup> gällande bland annat gemensamma föreläsningar.

Regionen har under 2019 utbildat 10 ambassadörer inom PRO för 1177 Vårdguiden som själva håller utbildningar via sina lokalföreningar. Tanken var att dessa ambassadörer också skulle delta vid tester och som stöd vid införande och utvecklingsbehov för invånartjänsterna, men arbetet har pausats på grund av pandemin.

Synpunkter och önskemål på tjänsterna delges regionen via Inera. Facebook lyfts även fram som en viktig källa till synpunktsinhämtning framförallt under pandemin. Det är systemförvaltningsorganisationen som samlar ihop och sammanställer inkomna synpunkter vilket följs upp i förvaltningens styrgrupp för vidare åtgärder.

Andra exempel där på regionala förbättringar är upprättandet av riktlinjer gällande standardisering av namnsättning i e-tjänsterna. Bakgrunden till åtgärden är att synpunkter inkommit om att det i 1177 tjänsterna kan vara en benämning på mottagningen i e-tjänsten och en annan namnsättning i kallelsebrevet, vilket har varit förvirrande.

Regionen har också under våren 2021 varit delaktiga i utformandet av Egen provhantering, för att förenkla de olika stegen för självttesterna kopplat till PCR. Där det ursprungliga flödet var en identifiering i steg 1, som nu är sist i flödet för att förenkla och koppla samman provtagning och e-tjänsten.

I samband med pandemin, så har nyttjandet av tjänsterna ökat stort i omfattning, där fler sällananvändare har hänvisats till de digitala tjänsterna. Regionen har då identifierat att tidbokningsflödet har upplevts som krångligt och kritik har framförts om problem i möjlighet att boka tid för närstående. Med anledning av detta har åtgärder vidtagits för att förenkla bokningsförfarandet för vaccinationer.

## Bedömning

*Revisionsfråga: Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är välfungerande ur ett medborgarperspektiv?*

Revisionsfrågan bedöms som **delvis** uppfylld.

Av granskningen framgår att SKR:s hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 och 2020 visar att Region Örebro är en av de regioner i riket där medborgarna har högst förtroende för invånartjänsterna 1177.

Vidare visar granskningen att olika interna arbeten pågår för att minska antalet sällananvändare och underlätta e-tjänsterna för äldre. Det framgår dock att det saknas

---

<sup>13</sup> Pensionärernas riksförbund

ett systematiskt och strukturerat arbete för att kartlägga, analysera och vidta åtgärder utifrån medborgarnas upplevelser av tjänsterna.

Uppföljning av program för e-hälsa följer upp nyckeltal, men det framgår inte hur e-tjänsterna upplevs.

Sammantaget anser vi att uppföljningen främst sker utifrån nyttjandegraden men inte tar en tillräcklig hänsyn av medborgares upplevelse. Att stärka uppföljning utifrån medborgarnas upplevelse av tjänsterna ser vi som ett väsentligt utvecklingsområde för framtiden.

## **Revisionsfråga 6 - Uppföljning av 1177 vårdguidens tjänster**

### **lakttagelser**

En samlad uppföljning<sup>14</sup> utifrån regionens program för e-hälsa görs efter samma struktur som planen är upprättad. Uppföljningen anger att utifrån effekterna av pandemin har digitaliseringen påskyndats. Användandet av nationella plattformar och tjänster har skjutit i höjden och användandet av digitala vårdmöten har ökat stort.

Antalet digitala vårdmöten (nybesök och återbesök) har ökat med över 1000 % jämfört med 2019. Särskild stor är ökningen av digitala möten inom psykiatrin.

Nästan hälften av alla projekt och uppdrag har avvikelser mot plan 2020. Orsaken är främst pandemim och dess påverkan på resurser och andra nya prioriterade projekt och uppdrag. Att inte kunna genomföra fysiska möten har också haft påverkan t ex för införandet av incheckningsterminaler inom primärvården.

För uppföljning av mål i verksamhetsplan anges varje mål med en kommentar om utfallet.

I årsredovisning följs som tidigare nämnts resultat upp från den nationella befolkningsundersökningen Hälsa- och sjukvårdsbarometern 2020. Av årsredovisning framgår även uppföljning av effektmålet Länets invånare har tillgång till bra digitala tjänster utifrån deras behov.

### **1177 Vårdguiden på telefon**

Av uppföljningen i årsredovisning framgår att de som inte har tillgång till internet eller vill ha snabb hjälp kan ringa 1177 Vårdguiden. Där får de råd och stöd av erfarna sjuksköterskor via telefon som bedömer vårdbehov och hänvisar till rätt vårdnivå eller ger egenvårdsråd. Sjuksköterskorna använder ett datoriserat rådgivningsstöd som är medicinskt samstämmigt med innehållet i 1177.se. Rådgivningsstödet bidrar till att kvaliteten på sjukvårdsrådgivningen blir hög och jämn. Avtal är skrivet om att ingå i nationell samverkan med elva andra regioner för att förbättra tillgängligheten. Inga

---

<sup>14</sup> Uppföljningsrapport 2020 - Program för e-hälsa



nyckeltal gällande svarsfrekvens eller bemanning anges. Ej heller kan vi spåra någon analys över medborgarnas tillgänglighet att kunna ringa 1177 Vårdguiden på telefon utifrån mobil/telefontäckning inom regionen.

I intervjuer anges att för 1177 telefoni inte finns någon samlad uppföljning, och det saknas mål för verksamheten. En viss rapportering sker i form av styrkort där vissa nyckeltal rapporteras till regionledningen. Den externa webben (regionens egna hemsida) kan ibland ge annan information än den som står på 1177 vårdguiden vilket skapar en otydlighet. Om viktig information framgår där riskerar detta att inte nå ut till medborgare då 1177 webb är den primära digitala ingången.

### **1177 Vårdguiden på webben**

I regionernas invånartjänster finns information och tjänster som fungerar för alla målgrupper och alla åldrar. Information om vårdguiden på webben redogörs avseende innehåll. Till uppföljningen redovisas även nedanstående indikator.

Indikator: Minst 90 procent av länets invånare känner till 1177 Vårdguiden, e-tjänster och sjukvårdsrådgivning via internet på 1177.se.

Utfallet redovisas till att 98 procent känner till 1177 Vårdguiden, e-tjänster och sjukvårdsrådgivning via internet på 1177.se. Vidare beskrivs att 1177 Vårdguiden har en viktig roll gällande kvalitetssäkrad information om covid-19-relaterade frågor, både utifrån ett nationellt och regionalt perspektiv. I slutet av 2020 beslutades det att göra tilläggsbeställning för nationellt sammanhållen vaccinationsinformation för invånare. Översättningar till andra språk har tagits fram. I november 2020 slogs det ett besöksrekord med drygt 20 miljoner besökare på webbplatsen nationellt. Regionalt för länet så var det nästan 480 000 besökare på 1177.se under motsvarande månad. Nästa steg med inloggat läge för e-tjänsterna ökade till drygt 8 miljoner användare nationellt. För Örebro län var det motsvarande drygt 250 000 användare.

Till uppföljningen redovisas även nedanstående indikator.

Indikator: Minst 75 procent av länets invånare är användare av 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Av uppföljningen framgår att av länets invånare är 83 procent användare. Antalet inlogningar för olika ärenden via 1177.se e-tjänster, som erbjuds via Region Örebro län har mer än fördubblats från 200 000 per månad våren 2020 till cirka 600 000 per månad hösten 2020. E-tjänsterna på 1177.se har varit en viktig del under pandemin genom att invånare själva kan ta del av provsvar, journalinformation och recept.

Till uppföljningen redovisas även nedanstående indikator.

Indikator: Ett ökat utbud av e-tjänster.

Uppföljningen anger att nya e-tjänster har tillkommit under året.

Regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden och folktandvårdsnämnden har i sina årsredovisningar 2020 följt upp de regionövergripande mål och indikatorer för 1177.

### **Bedömning**

*Revisionsfråga: Sker en tillräcklig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?*

Revisionsfrågan bedöms som **delvis** uppfylld.

Granskningen visar att styrelsen och nämnderna följer upp indikatorer kopplat till användning av 1177 samt ett ökat utbud av e-tjänster utifrån det övergripande målet. Länets invånare har tillgång till bra digitala tjänster utifrån deras behov. Vidare genomförs uppföljning utifrån regionens program för e-hälsa görs efter samma struktur som planen är upprättad. Vi anser att uppföljningen kan utvecklas avseende uppföljning och analys gällande utbudet.

Vi anser vidare att uppföljningen kan utvecklas ytterligare genom att statistik över användning av tjänsterna följs upp i högre utsträckning både avseende 1177 telefoni och 1177 e-tjänster. Olikheter i det digitala utbudet samt invånarnas upplevelse av utbudet bör även följas upp på ett mer strukturerat sätt.

### **Revisionsfråga 7 - Åtgärder för måluppfyllelse Iakttagelser**

Flertalet åtgärder som redovis görs inom ramen för program för e-hälsa 2021 där olika projekt redovisas som ska genomföras under verksamhetsåret. För år 2021 redovisas nedanstående projekt.

- Gemensamma riktlinjer för kontaktkorten på "Hitta och jämför vård" på 1177 Vårdguiden. Pågår, slutförs 2021.
- Min vårdplan Cancer på 1177.se. Pågår, årliga planer tom 2022.

Nya projekt och uppdrag 2021:

- Infoga bild - införande på 1177 sjukvårdsrådgivningen
- Förstudie digitala kallelser via 1177 e-Tjänster. NCS Cross som steg 1.
- Införa tjänsten Journal via nätet inom tandvård så att patienter kan ta del av sina journaluppgifter digitalt via 1177 Vårdguiden.

Flertalet projekt och uppdrag har avvikelser mot plan 2020 beroende på pandemin. Vid granskningens tillfälle har ingen redovisning gjorts av hur verkställigheten kan öka för 2021.



Regionstyrelsen redovisar i årsredovisning 2020 att nedanstående uppdrag är genomfört:

- Att etablera ett projekt för att ansluta till de nationella tjänsterna för högkostnadsskydd och frikort tillgängliga via 1177.se.

Utifrån uppdraget redovisas att regionen har deltagit med option i en upphandling, gällande en applikation för frikort. Upphandlingen slutfördes i slutet av året, och tilldelningsbeslut är fattat. En projektledare för genomförandet är utsedd och har påbörjat sitt uppdrag. Inom uppdraget finns även anslutning till de nationella tjänsterna. Ett regelverk för publicering av frikort i de nationella tjänsterna på 1177.se e-tjänster är framtaget via Inera, som Region Örebro län har undertecknat och anslutit sig till

Folkvandvårdsnämnden redovisat i årsredovisning 2020 att nedanstående uppdrag är genomfört:

Funktionen "nybokning" på 1177 är införd under 2020, inom ramen för målet "Välfungerande tidbok på 1177 för ombokning och nybokning".

Folk tandvården har också att utöka de digitala tjänsterna till hösten då patienterna får möjlighet att själva via en sms-kallelse och 1177.se välja tider för tandvårdsbesök, samt möjlighet till ombokning, avbokning och nybokning. Ambitionen uppges vara att kunna minska volymen telefonsamtal som avser tidsändringar, genom att fler patienter använder möjligheten till att boka och ändra tider själva via 1177.se

Vidare redovisas att uppdraget att implementera tjänsten Journal via nätet inte kunnat genomföras 2020.

För målet om 50 procent årlig ökning gällande av- och ombokning via 1177.se nåddes detta inte för 2020. Orsaken till färre av- och ombokningar uppges vara att vården haft färre besök under pandemin, och därmed även färre av- och ombokningar. På helår ökade ombokningar med 18 procent och avbokningar med 40 procent. Vidare framhålls att nybokningar ökade med 128 procent.

## Bedömning

*Revisionsfråga: Vidtas aktiva åtgärder för att nå måluppfyllelse avseende 1177 vårdguidens tjänster i de fall rapportering och uppföljning påvisar avvikelser?*

Vår bedömning är att revisionsfrågan är **delvis** uppfylld.

Utifrån erhållen dokumentation konstateras att det pågår ett aktivt arbete i syfte att stärka den digitala utvecklingen inom regionen. Den främsta styrningen av 1177-tjänster sker genom projekt inom ramen för program för e-hälsa 2021 där mål och aktiviteter


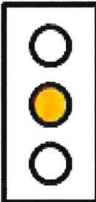

redovisas utifrån tidigare års uppföljning. Åtgärder under verksamhetsåret redovisas även i årsredovisningarna.

Då uppföljningen inte alltid redovisar konkreta brister eller avvikelser bedömer vi att det inte alltid går att spåra planerade åtgärder. Vidare konstaterar vi att det saknas en strukturerad uppföljning avseende exempelvis skillnader i utbud av invånartjänster, statistik över 1177 telefoni samt medborgarnas upplevelse av tjänsterna. Utifrån detta saknas delvis tydlig underlag för att vidta ändamålsenliga åtgärder.



# Bedömningar utifrån revisionsfråga

## Bedömningar mot revisionsfrågor

Revisionsfråga	Kommentar	
Har användandet av de 1177 vårdguidens tjänster utvecklats i önskvärd riktning sedan tidpunkten för föregående granskning?	<p><b>Uppfyllt</b></p> <p>Vi kan utifrån statistik från Inera konstatera att användningen av 1177 Vårdguidens tjänster har ökat sedan föregående granskning, vilket bedöms ligga i linje med regionens ambition och målsättningar inom området. Utifrån rekommendationerna som lämnades vid föregående granskning kan vi konstatera att ett antal åtgärder vidtagits för att stödja verksamheternas anpassning till invånartjänster och att vårdmottagare erbjuder ett utökat utbud av tjänster.</p> <p>Vi konstaterar att det fortsatt saknas kvalitativa och kvantitativa uppföljningar avseende invånartjänsterna ur ett invånarperspektiv. Detta ser vi som ett väsentligt utvecklingsområde för framtiden.</p>	
Finns en tillräcklig styrning avseende 1177 vårdguidens tjänster?	<p><b>Delvis uppfyllt för regionstyrelsen</b></p> <p><b>Uppfyllt för Hälso- och sjukvårdsnämnden samt folk- tandvårdsnämnden.</b></p> <p>Vi konstaterat att regionstyrelsen säkerställt att det finns styrande dokument och en struktur för regionens digitaliseringsarbete inom hälso- och sjukvården, där 1177 ingår. Styrningen har en tydlig koppling till den nationella strategin för e-hälsa 2025. Det finns tydliga målsättningar utifrån nyttjandet av 1177 på webben, nyttjandegrad och kännedom om tjänsteutbudet. Det finns även en tydlig struktur för uppföljning av mål och indikatorer. Målen har inarbetats i styrelsens och nämndernas verksamhetsplaner.</p> <p>Dock framgår i vår granskning att det saknas en styrning i form av mål och indikatorer för 1177 telefoni, vilket påverkar bedömningen av regionstyrelsen uppfyllelse av revisionsfrågan.</p>	 

Finns ett enhetligt utbud av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen?  
*Fokus på att särskilt kartlägga och beskriva vilket e-tjänsteutbud som regionen genom avtal med Inera kan erbjuda invånarna, samt vilka e-tjänster som primärvården i praktiken erbjuder.*

#### Uppfyllt

Regionstyrelsen har via riktlinjer och rutiner beslutat vilket utbud som ska gälla för 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen. Detta förtydligas även i kvalitetsboken så aktörer inom Hälsoval Örebro omfattas. Vår granskning visar att det inom Folk tandvårdens verksamheter har skett en bred och enhetlig implementering av tjänsterna utifrån styrningen inom området.



Finns det etablerade arbetssätt för implementering av 1177 vårdguidens tjänster i verksamheterna?

#### Uppfyllt

Vi bedömer att det finns en struktur för implementering och arbete med 1177 Vårdguidens e-tjänster inom regionen. Vi bedömer dock, som utvecklingsområde för framtiden, att implementeringen av tjänsterna kan kompletteras med uppföljningar av hur medborgarna uppfattar och upplever tjänsterna. Vidare anser vi att regionstyrelsen bör stärka sin styrning för att vårdmottagare i högre grad ska erbjuda ett enhetligt tjänsteutbud samt genomföra kompetensutvecklingsinsatser i syfte att säkerställa att de erbjudna tjänsterna systematiskt ges tillfredsställande förutsättningar att fungera och användas på ett ändamålsenligt sätt inom vårdverksamheterna.



Säkerställer regionen att 1177 vårdguidens tjänster är väl-fungerande ur ett medborgar-perspektiv?  
*Särskilt fokus på hur regionen genom uppföljning och analys beaktar 1. hur de som nyttjar tjänsten upplever den samt 2. hur sällan/icke-användarna av 1177 vårdguidens tjänster upplever tjänsterna.*

#### Delvis uppfyllt

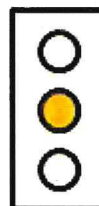
Av granskningen framgår att SKR:s hälso- och sjukvårdsbarometern 2019 och 2020 visar att Region Örebro är en av de regioner i riket där medborgarna har högst förtroende för invånartjänsterna 1177. Vidare visar granskningen att olika interna arbeten pågår för att minska antalet sällananvändare och underlätta e-tjänsterna för äldre. Det framgår dock att det saknas ett systematiskt och strukturerat arbete för att kartlägga, analysera och vidta åtgärder utifrån medborgarnas upplevelser av tjänsterna. Uppföljning av program för e-hälsa följer upp nyckeltal, men det framgår inte hur e-tjänsterna upplevs.



Sker en tillräcklig uppföljning avseende 1177 vårdguidens tjänster?

#### Delvis uppfyllt

Granskningen visar att styrelsen och nämnderna följer upp indikatorer kopplat till användning av 1177 samt ett ökat utbud av e-tjänster utifrån det övergripande målet. Länetns invånare har tillgång till bra digitala tjänster utifrån deras behov. Vidare genomförs uppföljning utifrån regionens program för





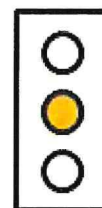
e-hälsa görs efter samma struktur som planen är upprättad. Vi anser att uppföljningen kan utvecklas avseende uppföljning och analys gällande utbudet.

Vidtas aktiva åtgärder för att nå måloppfyllelse avseende 1177 vårdguidens tjänster i de fall rapportering och uppföljning påvisar avvikelser?

#### Delvis uppfyllt

Utifrån erhållen dokumentation konstateras att det pågår ett aktivt arbete i syfte att stärka den digitala utvecklingen inom regionen. Den främsta styrningen av 1177-tjänster sker genom projekt inom ramen för program för e-hälsa 2021 där mål och aktiviteter redovisas utifrån tidigare års uppföljning. Åtgärder under verksamhetsåret redovisas även i årsredovisningarna.

Då uppföljningen inte alltid redovisar konkreta brister eller avvikelser bedömer vi att det inte alltid går att spåra planerade åtgärder. Vidare konstaterar vi att det saknas en strukturerad uppföljning avseende exempelvis skillnader i utbud av invånartjänster, statistik över 1177 telefoni samt medborgarnas upplevelse av tjänsterna. Utifrån detta saknas delvis tydlig underlag för att vidta ändamålsenliga åtgärder.



Augusti 2021

Rebecka Hansson

Erik Jansen

*Certifierad kommunal revisor*

*Certifierad kommunal revisor*

*Uppdragsledare*

*Projektledare*

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Örebro revisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2021-02-18 PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.



Länsstyrelsen  
Örebro län

**BESLUT**  
2021-06-23

**Dnr:** 201-5620-2021

## Ny ersättare för ledamot i landstingsfullmäktige

Länsstyrelsen utser ny ersättare för ledamot i landstingsfullmäktige från och med den 23 juni 2021 till och med den 14 oktober 2022.

**Landsting:** Örebro läns landsting

**Parti:** Miljöpartiet de gröna

**Ny ersättare:** Jonas Eriksson

**Avgången ersättare:** Marcus Willén Ode

Den som berörs av beslutet har markerats med en asterisk (\*) i följande sammanställning.

### Örebro-Lekeberg

Ledamot	Ersättare
Mats Gunnarsson	1. Andreas Tranderyd
Monika Aune	2. Pia Frohman
Fredrik Persson	3. Jonas Eriksson *

Bevis utfärdas för de som berörs av beslutet.

Den som vill överklaga detta beslut ska göra det skriftligen hos Valprövningsnämnden.

Skrivelsen ska ha kommit in till beslutsmyndigheten Länsstyrelsen, Stortorget 22, 701 86 ÖREBRO inom tio dagar efter dagen för detta beslut.

Björn Pettersson

Rickard Linde

Kopia till  
Region Örebro län  
Ny ersättare  
Parti



**BESLUT**  
2021-06-23

**Dnr:** 201-5621-2021

## Ny ersättare för ledamot i landstingsfullmäktige

Länsstyrelsen utser ny ersättare för ledamot i landstingsfullmäktige från och med den 23 juni 2021 till och med den 14 oktober 2022.

**Landsting:** Örebro läns landsting  
**Parti:** Moderaterna  
**Ny ersättare:** Göran Gustafsson  
**Avgången ersättare:** Ulf Hilding

Den som berörs av beslutet har markerats med en asterisk (\*) i följande sammanställning.

### Örebro läns Norra

Ledamot	Ersättare
Pär-Ove Lindqvist	1. Eric Viduss
Maria Lönnberg	2. Tomas Klockars
	3. Göran Gustafsson *

Bevis utfärdas för de som berörs av beslutet.

Den som vill överklaga detta beslut ska göra det skriftligen hos Valprovsningsnämnden.

Skrivelsen ska ha kommit in till beslutsmyndigheten Länsstyrelsen, Stortorget 22, 701 86 ÖREBRO inom tio dagar efter dagen för detta beslut.

Björn Pettersson

Rickard Linde

Kopia till  
Region Örebro län  
Ny ersättare  
Parti





Länsstyrelsen  
Örebro län

**BESLUT**  
2021-06-23

**Dnr:** 201-5622-2021

## Ny ersättare för ledamot i landstingsfullmäktige

Länsstyrelsen utser ny ersättare för ledamot i landstingsfullmäktige från och med den 23 juni 2021 till och med den 14 oktober 2022.

**Landsting:** Örebro läns landsting

**Parti:** Liberalerna (tidigare Folkpartiet)

**Ny ersättare:** Hendrik Bijloo

**Avgången ersättare:** Yvonne Nilsson

Den som berörs av beslutet har markerats med en asterisk (\*) i följande sammanställning.

### Örebro läns Södra

Ledamot

Fredrik Askhem

Ersättare

1. Birgitta Borg
2. Mats Einestam
3. Hendrik Bijloo \*

### Örebro-Lekeberg

Ledamot

Anna Ågerfalk  
Birgitta Malmberg  
Willhelm Sundman

Ersättare

1. Birgitta Borg
2. Mats Einestam
3. Hendrik Bijloo \*

Bevis utfärdas för de som berörs av beslutet.

Den som vill överklaga detta beslut ska göra det skriftligen hos Valprövningsnämnden.

Skrivelsen ska ha kommit in till beslutsmyndigheten Länsstyrelsen, Stortorget 22, 701 86 ÖREBRO inom tio dagar efter dagen för detta beslut.

Björn Pettersson

Rickard Linde

Kopia till  
Region Örebro län  
Ny ersättare  
Parti

Region Örebro län  
Regionkansliet  
Box 1613  
701 16 Örebro


Diarienummer

 Region Örebro län

2021-06-30

Centrala diariet

## Begäran om entledigande från politiskt uppdrag inom Region Örebro län

Namn Eva-Lena Jansson	
Politiska uppdrag (Om avsägelsen gäller samtliga uppdrag inom Region Örebro län skriv "samtliga uppdrag")  Samtliga uppdrag inom Region Örebro län	
Datum 210628	Namn-teckning 



Klagomål och synpunkter som avser

# akutsjukvården inom Region Örebro län



## **Klagomål och synpunkter som avser akutsjukvården inom Region Örebro län**

Björn Rundqvist  
Åsa Morenga

2021-05-11  
Diarienummer: 21PN592

# Innehåll

<b>1.</b>	<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
1.1.	Bakgrund .....	4
1.1.1.	Akutsjukvårdens organisation och statistik.....	4
1.1.2.	Triage.....	9
1.1.3.	Information, kommunikation och informationsöverföring.....	10
1.1.4.	Journalen .....	10
1.1.5.	Jämställd vård.....	11
<b>2.</b>	<b>Syfte</b> .....	<b>12</b>
<b>3.</b>	<b>Metod</b> .....	<b>12</b>
<b>4.</b>	<b>Resultatredovisning</b> .....	<b>13</b>
4.1.	Samtalet med patienten.....	15
4.2.	Samtalet mellan personalen .....	16
4.3.	Journalen .....	17
4.4.	Ambulanssjukvården .....	17
4.5.	Förbättringsförslag från patienter och närstående .....	18
<b>5.</b>	<b>Skillnader mellan kvinnor och män</b> .....	<b>19</b>
5.1.	Skillnader sett till undersökning/bedömning .....	20
5.2.	Bemötande .....	21
<b>6.</b>	<b>Reflektioner</b> .....	<b>22</b>



# 1. Inledning

Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående på hälso- och sjukvården och Folk tandvården i Region Örebro län, hälso- och sjukvård i länets kommuner samt privat hälso- och sjukvård, som utförs enligt avtal med Region Örebro län eller länets kommuner <sup>1</sup>.

I verksamhetsplanen för år 2021 har patientnämnden gett Patientnämndens kansli i uppdrag att i rapportform redogöra för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som avser akutsjukvården i Region Örebro län. I detta innefattas den vård som utförs på akutklinikerna i Karlskoga, Lindesberg och Örebro samt ambulanssjukvården i Region Örebro län.

## 1.1. Bakgrund

I Sverige besöker årligen omkring 1,3 miljoner eller 16 procent av den vuxna befolkningen en akutmottagning vid ett akutsjukhus. De allra flesta som söker akutsjukvård eller tillkallar ambulans gör det för att de känner en oro för sin hälsa. I många fall behöver den som söker vård ett akut omhändertagande och ungefär var tredje person som söker till en akutmottagning har behov av fortsatt vård på sjukhus.

I rapporten *en Akut bild av Sverige* från Myndigheten för vård- och omsorgsanalys framkommer att det under 2016 var 1,3 miljoner vuxna personer som gjorde 1,9 miljoner akutbesök, vilket betyder att en del gjorde fler än ett akutbesök. Äldre personer sökte oftare vård akut än yngre personer. De vanligaste orsakerna till de akuta vårdbesöken var buksmärter samt skador på armar, ben och fötter. Andra vanliga förekommande orsaker var bland annat bröstsmärter, besvär från mage och tarm samt urologiska besvär, infektioner och feber. <sup>2</sup>

### 1.1.1. Akutsjukvårdens organisation och statistik

Akutsjukvården i Region Örebro län är fördelad på Lindesbergs lasarett i norra länsdelen, Karlskoga lasarett i västra länsdelen och Universitetssjukhuset i Örebro (USÖ). Akutklinikernas baspersonal är sjuksköterskor, undersköterskor och medicinska vårdadministratörer med flera. Akutmottagningen i Örebro är störst och hade 52 472 besök under 2020. Karlskoga lasarett hade samma år 31 861 besök och Lindesbergs lasarett hade 12 366 besök. Detta kan sättas i perspektiv av att det i region Örebro län bor ca 305 000 invånare. Alla tre sjukhusen hade färre besök där patienten träffade läkare under år 2020 i jämförelse med år 2019. Minskningen i antal besök skulle kunna vara kopplad till den pågående pandemin. I en rapport från Socialstyrelsen framkommer att söktrycket till akutmottagningarna i Sverige under delar av år 2020 minskade kraftigt när Folkhälsomyndigheten varnade för en

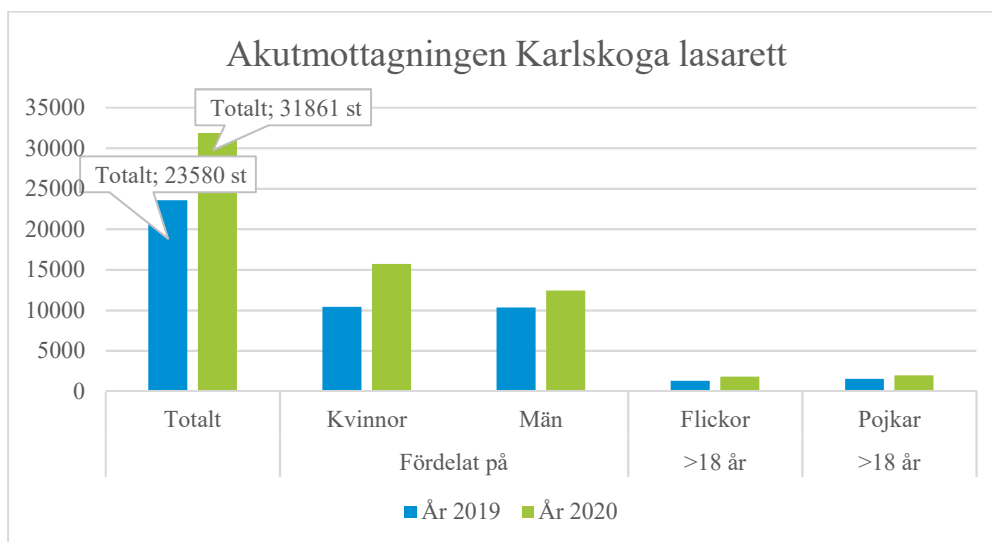
---

<sup>1</sup> Patientnämnden i Region Örebro län har avtal med regionens samtliga 12 kommuner gällande att ta emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående.

<sup>2</sup> Myndigheten för vård- och omsorgsanalys: Rapport 2018: 13, En akut bild av Sverige: kartläggning av akutsjukvårdens organisation och arbetsfördelning .

samhällsspridning av covid-19. Socialstyrelsen lyfter i sin analys fram att patienter i högre grad istället har sökt sig till primärvård, digitala vårdgivare samt till närakuter/jourvårdcentraler.<sup>3</sup>

### Karlskoga lasarett

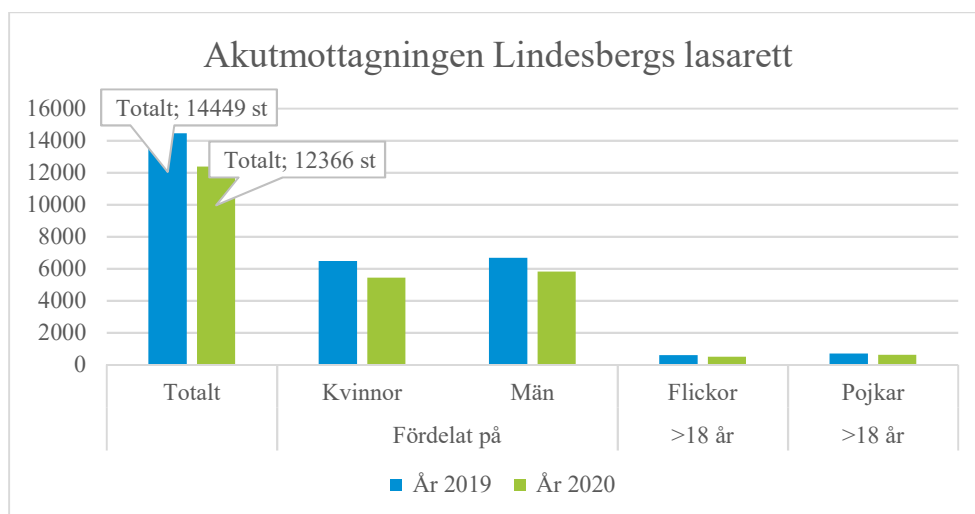


**Diagram 1 (ovan.)** Visar könsfördelningen i besöksstatistik vid akutmottagningen i Karlskoga för 2019 och 2020.

Karlskoga lasarettets akutmottagning bemannas av läkare inom medicin-, kirurg- eller ortopedspecialitet. Det finns inga akutmottagningens knutna till akutmottagningen. Tillstånd hos patienter som inte kan handläggas klart av medicin-, kirurg- eller ortopedjour skickas vidare till USÖ. Trauman, hjärtinfarkt som kräver PCI-behandling (*Percutan Coronar Intervention*) och förlossningar går direkt till Universitetssjukhuset i Örebro (USÖ) vid ambulanstransport.

Totalt antal besök på Karlskoga lasarettets akutmottagning var 23 580 under 2019 och 31 861 under 2020. En ökning med ca 35 procent som härrör besök till sjuksköterska. En förklaring till den tydliga ökningen av besök under 2020 var att akutmottagningen i Karlskoga under en period ansvarade för provtagningen för covid-19. Kvinnorna står för den tydligaste ökningen med 10 421 besök 2019 och 15 692 besök 2020. Under 2019 fick 41 procent av patienterna träffa en läkare inom 60 minuter och under 2020 var motsvarande siffra 50 procent.

<sup>3</sup> Socialstyrelsen: Analys av hur patienter besöker somatiska akutmottagningar under och efter första covid-19-vågen. Dnr. 5.7-16856/2020.

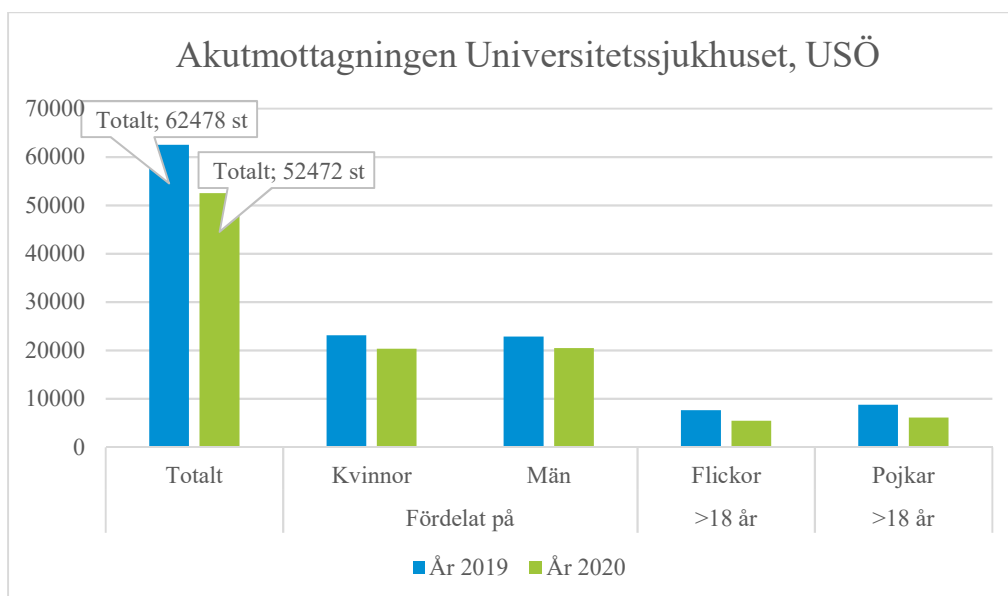


**Diagram 2 (ovan).** Visar könsfördelning i besöksstatistik vid akutmottagningen i Lindesberg för 2019 och 2020.

Lindesbergs lasarets akutmottagning bemannas av läkare inom medicin-, kirurg- eller ortopedspecialitet. Det finns inga akutläkare knutna till akutmottagningen. Tillstånd hos patienter som inte kan handläggas klart av medicin-, kirurg- eller ortopedjour skickas vidare till USÖ. Trauman, hjärtinfarkt som kräver PCI-behandling (*Percutan Coronar Intervention*), förlossningar och barn som behöver träffa barnläkare eller registreras till barn- och ungdomskliniken transporterats direkt till USÖ vid ambulanstransport. Nattetid, kl. 21.00–07.30 bedöms och triageras kirurgiska och ortopediska patienter av sjuksköterska på akutmottagningen. Vid behov av läkarbedömning tar sjuksköterskan kontakt med bakjour på ortopediska alternativt kirurgiska kliniken för ställningstagande om hänvisning till USÖ eller Karlskoga lasarett.

Totalt antal besök på Lindesberg lasarets akutmottagning var 14 449 under 2019 och 12 336 under 2020. En minskning med ca 14 procent. Under 2019 fick 58 procent av patienterna träffa en läkare inom 60 minuter och under 2020 var motsvarande siffran 61 procent.





**Diagram 3 (ovan).** Visar könsfördelningen i besöksstatistik vid akutmottagningen i Örebro för 2019 och 2020.

Akutmottagningen bemannas av läkare i olika specialiteter som finns knutna till USÖ. Det finns sju akutläkare anställda vid akutkliniken Örebro och för närvarande arbetar en av läkarna regelbundet kliniskt på akutmottagningen.

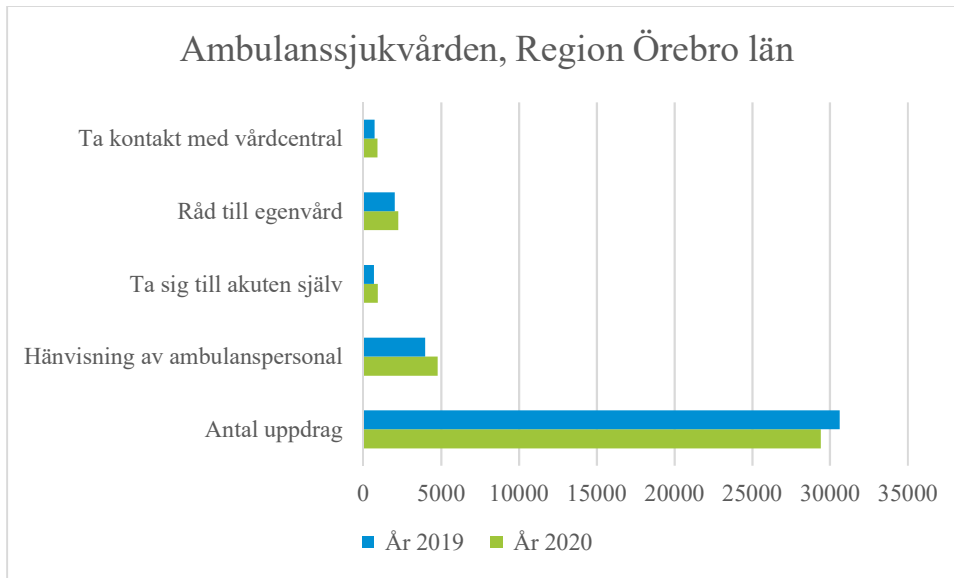
Totalt antal besök på akutmottagningen vid Örebro universitetssjukhus var 62 478 under 2019 och 52 472 under 2020. En minskning med ca 16 procent. Under 2019 var mediantiden patienterna fick vänta på att träffa en läkare 63 minuter och under 2020 var mediantiden 58 minuter. Mediantid för hela besöket på akutmottagningen var 186 minuter 2019 och 188 minuter 2020.

#### *Ambulanssjukvården i Region Örebro län*

Ambulansverksamheterna utgår från flera platser i länet och transport sker vanligen till någon av länets akutmottagningar. När ambulanspersonal kommer till en patient görs en medicinsk bedömning och triagering (förklaring kan läsas under rubriken triage). Beroende på den medicinska bedömningen kan ambulanspersonalen göra något som kallas för en hänvisning. Med hänvisning menas att patienterna får råd och information om vad och hur de kan göra med den sjukdom/åkomma de sökt vård för. Det kan vara att de uppmanas att själva ta sig till en akutmottagning, när det finns möjligheter till det till exempel med egen bil eller sjukresa eller att kontakta sin vårdcentral eller råd om egenvård.

Under 2019 hade ambulansen i Region Örebro län 30 620 uppdrag. Det var under detta år 3 974 av patienterna som fick en hänvisning av ambulanspersonalen. Av dessa fick 677 patienter som uppmaning att själva ta sig till en akutmottagning, 2 029

patienter fick råd om egenvård och 726 patienter fick rådet att kontakta sin vårdcentral. Under 2020 hade ambulansen i Region Örebro län 29 410 uppdrag. Det var under detta år 4776 av patienterna som fick en hänvisning av ambulanspersonalen. Av dessa fick 926 patienter uppmaning att själva ta sig till en akutmottagning, 2 244 patienter fick råd om egenvård och 914 patienter fick rådet att ta kontakt med sin vårdcentral.



**Diagram 4 (ovan).** Visar antal uppdrag och hur fördelning ser ut för de hänvisningar patienterna får av ambulanspersonalen.






Under 2019 och 2020 var det 90 procent av patienterna som följde ambulanspersonalens råd att själva ta sig till en akutmottagning. Det var ungefär 75 procent som följde rådet att kontakta sin vårdcentral och för dem som fick råd om egenvård var följsamheten till råden ungefär 60 procent.

### 1.1.2. Triage

När en patient kommer till en akutmottagning görs en bedömning av hur allvarligt sjuk/skadad patienten är. I de flesta fall har patienter innan de söker till en akutmottagning varit i kontakt med sjukvårdsrådgivningen 1177, eller annan vårdenhet i till exempel primärvården.



Akutmottagningarna arbetar enligt RETTS (rapid emergency triage and treatment system) och följer dess beslutsstöd. För att göra detta används triage, som är en metod för att prioritera och sortera patienter utifrån anamnes (sjukdomshistoria) och symptom. Fem olika färger används för att ange svårighetsgraden och behovet av akut vård, vilket kan ändras under väntetiden<sup>4</sup>.

	<b>Röd</b>	Livshotande tillstånd. Tas om hand genast.
	<b>Orange</b>	Patienten kan utveckla livshotande tillstånd och tas omhand inom relativt kort tid.
	<b>Gul</b>	Patienten kan vänta på omhändertagande på grund av sitt medicinska tillstånd.
	<b>Grön</b>	Patienten kan vänta medan andra mer svårt sjuka patienter får gå före. Det är ingen risk för patienten att vänta.
	<b>Blå</b>	Patienten har lättare symptom på sjukdom eller skada.

Utifrån yttrande från akutklinikerna i klagomålsärenden hos patientnämnden kan det förtydligas att enskilda bedömningar görs av sjukvårdsrådgivning 1177, SOS Alarm,

<sup>4</sup> Rutin Triage enligt RETTS på akutmottagningen, Karlskoga lasarett (2021-02-03)