

Revisionskontorets Sammanfattning av granskningsrapport

Nr:4

Uppföljning av granskning av införandet av samordnad sjukvårdsupplysning

Uppdrag

Under hösten 2002 genomfördes en granskning av införandet av den samordnade sjukvårdsupplysningen. Syftet med uppdraget var att granska hur arbetet med att starta upp den samordnade sjukvårdsupplysningen (SU) gått tillväga. Syftet var även att se hur SU fungerade i syfte att säkerställa att man erhöll den verksamhet som beställts och att den var av tillfredsställande kvalitet.

Exempel på brister vid införandet av SU som framkom vid granskningen var bland annat

- Bristen på information
- Bemanningen
- Stor arbetsbelastning vid start
- Inga uppföljningar utöver redovisning av tillgängligheten
- Beslutsstödsystemet används inte

Rapporten slutredovisades till revisorerna i oktober 2002 och remitterades vidare till Hälso- och sjukvårdsnämnden för yttrande. Revisorerna i Region Skåne har nu uppdragit åt samma leverantör – Ernst & Young – att göra en uppföljning av den granskningen. Syftet med uppföljningen har varit att ge en bild av hur den samordnades sjukvårdsupplysningen fungerar idag samt hur regionen arbetar med de bristområden som granskningen pekade på.

Metod

Granskningen har genomförts genom studier av dokument och uppgifter samt genom intervjuer.

Resultat

Efter genomförd uppföljning har följande bedömningar gjorts:

Det är viktigt att ansvaret för avtalsförvaltningen avseende SU så snart som möjligt blir klarlagt. Detta är väsentligt såväl internt inom Region Skåne, som mot entreprenörerna.

Utöver de uppföljningar som redan för ett år sedan gjordes regelmässigt, har även verksamhetsberättelse från Telia Sonera begärts, vilket inkommit. Vidare har begärts redovisning av egen uppföljning av kundtillfredsställelse, bemötande och tillgänglighet, vilket ännu inte levererats till Region Skåne.

Informationen till allmänheten och internt inom sjukvårdsorganisationen om SU är fortsatt begränsad. Den begränsade omfattningen på användande av SU som blivit resultatet, gör att de vinster som införandet av en samordnad SU förväntades föra med sig, till delar uteblivit.

Fortfarande uppfylls inte avtalets krav på tillgänglighet till SU. Detta är i sig ensamt en grund för möjlighet till uppsägning av avtalet med Telia.

Beslutsstödsystemet används fortfarande inte mer än i mycket begränsad omfattning.

Arbetet med att utveckla beslutsstödsystemet fortgår med fortsatt bekostnad av Region Skåne. Inga överväganden om i vilken mån detta arbete ska fortskrida har gjorts från Region Skånes sida, trots att beslutsstödsystemet inte används så som det var tänkt.

I den fortsatta planeringen, och i valet mellan de olika alternativ som Region Skåne har för att få till stånd en fungerade sjukvårdsrådgivning, bör planerna om en nationellt samordnad sjukvårdsrådgivning vägas in som en viktig del.

Mot bakgrund av att flera av de inblandade parterna idag lutar åt att det avtal mellan Region Skåne och Telia Sonera som är gällande idag inte kommer att förlängas efter utgången 2004-11-30, är det av stort intresse att Region Skåne snarast tar fram en strategi för hur SU ska vara organiserat efter detta datum.

