

Alf Jönsson
Tfn: +46 44 309 31 21
Mail: alf.jonsson@skane.se

BESLUT

Datum 2022-03-17
Dnr 2022-0000001

1 (4)

Standardisering och basutbud för ärendehanteringstjänster via 1177.se

För att öka tillgängligheten och bidra till jämlik hälso- och sjukvård i kontakt mellan invånare och vårdverksamheter behöver innehållet i ärendehanteringstjänster på 1177.se standardiseras och kvalitetssäkras inom Region Skånes samtliga hälso- och sjukvårdsverksamheter.

Ett basutbud för ärendehanteringstjänster ska införas på samtliga vårdutförande enheter (VUE) utifrån relevans och jämlik hälso- och sjukvård. Ärenden som invånaren kan utföra via telefon eller papper via respektive VUE ska även erbjudas digitalt på ett säkert sätt.

Beslutet följs upp löpande på Regional hälso- och sjukvårdsledning. Redovisning ska ingå i varje verksamhetsuppföljning.

Regiondirektören beslutar i enlighet med bifogat förslag.



Alf Jönsson
Regiondirektör

Standardisering och basutbud för ärendehanteringstjänster via 1177.se

Bakgrund

I rapporten ”Erfarenheter i Region Skåne från covid-19 pandemins första våg” som sammanställdes 2021 identifierades förbättringsområden för organisationen. Inom området digitalisering fastslogs att Region Skåne ska utveckla och besluta om en standardmässig nivå för digitala tjänster som alla verksamheter ska nå upp till, en nivå som invånarna vet att de kan förvänta sig oavsett vilken verksamhet i regionen de har kontakt med.

I ett första skede gjordes en genomlysning av nuläget av digitala tjänster, där efter lades fokus på ärendehanteringstjänster som används på 1177.se. Ärendehanteringstjänster är tjänster som idag skapas och administreras av den enskilda mottagningen via formulär i e-tjänsterna på 1177.se. Det kan handla om tjänster som förnya recept eller intyg, beställa journalkopior eller egen vårdbegäran, där det idag finns många varianter. Genomlysningen blottade att behovet av standardisering är omfattande. Arbetet är kopplat till målbild 1177 Vårdguiden och dess styrgrupp. I uppdraget ingick att beskriva hur utvecklingen mot kvalitetssäkring och standardisering ska ledas, stödjas och följas upp, så att implementering och underhåll säkerställs. Uppdraget gavs till kommunikationsdirektören samt hälso- och sjukvårdsdirektören att utreda och genomföra i samarbete med relevanta verksamheter.

Nuläge

Nuvarande riktlinjer för basutbud av ärendehanteringstjänster på 1177.se utgår från att endast mottagningar behöver införa sådana. Historiskt har en implementeringslinje drivits i syfte att uppmuntra vårdverksamheterna att använda e-tjänster på 1177.se och mottagningar har varit de första som införlivat dessa i arbetet.

Idag är det upp till varje verksamhet att själv lägga upp strukturen för e-tjänster på det egna kontaktkortet på 1177.se och möjligheter finns därmed att namnge och utforma e-tjänster lokalt. Detta genererar ett visst internt engagemang för möjligheten att arbeta digitalt, samtidigt är det svårt för invånaren att navigera i den växande floran av 800 lokalt skapade e-tjänster. Det finns heller ingen möjlighet för invånare att kontakta samtliga VUE (vårdutförande enheter) digitalt då alla ännu inte har implementerat ärendehanteringstjänster på 1177.se.

Införande av basutbud för ärendehanteringstjänster via 1177.se

För att öka tillgängligheten och bidra till jämlik hälso- och sjukvård ska invånare kunna kontakta samtliga VUE som syns med kontaktkort på 1177.se såväl via telefon som via säkra e-tjänster. Det finns många anledningar till varför en invånare hellre önskar skriftlig kontakt än telefonkontakt. Därför är e-tjänsten Kontakta oss, ett formulär där invånaren kan ange ärende och önska en kontakt med någon i verksamheten, en lägsta nivå och ska jämföras med säker e-post mellan invånare och vård. Denna e-tjänst ska vara införd senast 30 september 2022 på samtliga VUE som syns med kontaktkort på 1177.se.

Basutbud för ärendehanteringstjänster ska införas utifrån relevans och jämlik hälso- och sjukvård. De tjänster som invånaren kan utföra via telefon eller papper via respektive VUE ska även erbjudas digitalt på ett säkert sätt, exempelvis förnya recept, om det finns en regional tjänst skapad för detta ändamål. Tidplaner för införande av nya regionala mallar tas fram löpande utifrån varje ärendetyp.

Det är viktigt att vara med i den nationella utvecklingen och införa de standardiserade tjänster som tas fram för att erbjuda invånaren likvärdiga möjligheter i hela landet. I samband med att nationella e-tjänsten Synpunkter och klagomål införs i Region Skåne under 2022 ska samtliga VUE som syns med kontaktkort på 1177.se erbjuda denna e-tjänst, så att invånaren enkelt kan söka upp och hitta relevant verksamhet att lämna synpunkter till. Befintliga e-tjänster för synpunkter och klagomål avvecklas i samband med införandet.

Säkerställa standardiserat och kvalitetssäkrat innehåll

Rätt kompetens ska användas för att skapa regionala mallar för ärendehanteringstjänster som ger bästa möjliga effekt för invånare och verksamheter. Mallarna ska leva upp till lagkrav om tillgänglighet samt god användarupplevelse. För att uppnå målet inrättas ett regionalt team på Koncernstab kommunikation för standardisering, design och utformning av innehåll i ärendetyper och mallar.

Kunskapsstyrningsorganisationen bistår i arbetet för de e-tjänster som behöver sakkunskap.

Stödfunktion för utbildning och införande i samarbete med verksamheter

Förvaltningarna behöver säkerställa adekvat organisation och resurser för att stötta verksamheter i införande av e-tjänster, implementation av nya mallar och ändrade arbetsprocesser.

En stödfunktion som utbildar, och underlättar implementering ska inrättas regionalt. Denna ska också arbeta för ökad kunskapsspridning mellan verksamheter inom hela Region Skåne.

Berörda av beslutet

Besluten inbegriper samtliga VUE, inklusive alla av Region Skåne finansierade avtalsparter utifrån deras avtal och verksamhetsområde.

Uppföljning

Beslutet följs upp löpande på Regional hälso- och sjukvårdsledning. Redovisning ska ingå i varje verksamhetsuppföljning.