



Koncernkontoret
Koncernstab kommunikation
Enheten för digitala tjänster

Frågor och svar om basutbud och standardisering av ärendehanterings- tjänsterna på 1177.se

Frågor

Varför inför Region Skåne ett basutbud och standardiserade ärendehanteringstjänster?.....	3
Vad är ärendehanteringstjänster?	3
Hur bestäms vad som är ett relevant basutbud för en enhet?.....	3
Vad innebär basutbudet utifrån RD-beslutet?	3
Måste alla enheter som har patientkontakt ha e-tjänster?.....	3
Vilka enheter omfattas?	3
När ska en e-tjänst för digital kontakt vara införd?.....	3
När kommer de standardiserade regionala mallarna att finnas på plats? Och var hittar man dem? 3	
Hur kommer detta beslut att påverka de privata aktörerna?.....	4
Varför ska avdelningar ha e-tjänster?	4
Hur hanterar man att anhöriga ställer frågor om inlagda patienter via e-tjänsterna?	4
2018 och 2019 togs liknande beslut som inte ledde till någon påtaglig förändring. Hur skiljer sig detta beslut från tidigare?	4
Införandet kommer att kräva resurser från verksamheten. Vilket stöd kan verksamheterna förvänta sig?.....	4
Hur kommer införandet att följas upp?.....	5
Vilken kommunikation kommer att gå ut till verksamheterna kring detta?	5
Hur snart ska ett ärende från invånaren besvaras?	5

Varför inför Region Skåne ett basutbud och standardiserade ärendehanteringstjänster?

Användningen av digitala tjänster har ökat stort i samhället under de senaste åren. Idag har invånare höga förväntningar på digital service, och detta gäller också tillgänglighet till vården. En genomlysning av Region Skånes nuvarande e-tjänster har visat att de är av skiftande kvalitet och inte alltid lever upp till lagkrav och hög användbarhet.

Goda lösningar har i alltför låg grad breddinförts och sämre lösningar har inte alltid upptäckts och uppdaterats. Nu inför vi basutbud och standardisering för att säkra hög kvalitet, tillgänglighet och god användbarhet i ärendehanteringstjänsterna på 1177.se.

Vad är ärendehanteringstjänster?

Det är grundläggande e-tjänster som våra verksamheter erbjuder via sina kontaktkort på 1177.se, till exempel Förnya recept och Egen vårdbegäran. Det omfattar inte sådana e-tjänster som invånaren hittar på startsidan på 1177.se i inloggat läge, såsom Journalen eller Beställ provtagning.

Hur bestäms vad som är ett relevant basutbud för en enhet?

Basutbudet ska införas utifrån relevans och jämlik hälso- och sjukvård. De tjänster som invånaren kan utföra via telefon eller papper ska också erbjudas digitalt. Den lägsta nivån av e-tjänster är att kunna kontakta en enhet digitalt.

Vad innebär basutbudet utifrån RD-beslutet?

Basutbudet gäller alla vårdenheter, inte bara mottagningar. Grundprincipen ska vara att de tjänster man erbjuder via telefon eller papper ska man som invånare även kunna göra digitalt, och det är utifrån det basutbudet ska sättas. Basutbudet kan liknas vid ett grundutbud. Det kommer att finnas varianter på vad som är ett basutbud på en mottagning, en avdelning eller inom en viss specialitet. Vi strävar efter så få varianter som möjligt.

Måste alla enheter som har patientkontakt ha e-tjänster?

Det kan finnas undantag som innebär att vissa enheter inte ska ha e-tjänster alls. Bedömningen kommer att ske från fall till fall.

Vilka enheter omfattas?

Beslutet omfattar samtliga vårdutförande enheter (VUE), inklusive alla av Region Skåne finansierade avtalsparter utifrån deras avtal och verksamhetsområde.

Framför allt gäller det VUE med kontaktkort på 1177.se, men även vissa ej vårdutförande enheter som har kontaktkort på 1177.se, till exempel inom Medicinsk service.

När ska en e-tjänst för digital kontakt vara införd?

Senast 30 september 2022 ska den vara införd på samtliga berörda enheter.

När kommer de standardiserade regionala mallarna att finnas på plats? Och var hittar man dem?

Tidplaner för införande av nya regionala mallar kommer tas fram löpande utifrån varje ärendetyp. Mallarna kommer att administreras av det regionala teamet på Koncernstab kommunikation.

Hur kommer detta beslut att påverka de privata aktörerna?

För upphandlade enheter pågår just nu en analys utifrån avtal och villkor.

Varför ska avdelningar ha e-tjänster?

Invånaren ska kunna kontakta enheter som har patientkontakt såväl digitalt som via telefon. Digital kontakt ökar tillgängligheten för invånaren och frigör tid för vårdpersonalen. Även avdelningar med ineliggande patienter bör gå att kontakta digitalt.

En patient kan vilja ställa en fråga efter att ha blivit utskriven, till exempel om man har glömt kvar något på avdelningen. Invånare som inte behöver omedelbart svar eller föredrar att kommunicera skriftligen kan använda e-tjänsten. Det gör att de som behöver svar direkt eller föredrar att kommunicera via telefon kan komma fram snabbare via telefon.

Det kan finnas undantag som innebär att vissa avdelningar inte ska ha e-tjänster alls. Bedömningen kommer att ske från fall till fall.

Hur hanterar man att anhöriga ställer frågor om inlagda patienter via e-tjänsterna?

Uppgifter om en patient skyddas alltid av sekretess. Grundprincipen är att du inte får lämna ut patient- eller persondata till någon annan än patienten eller hans ombud. Detta gäller oavsett om frågor kommer in via telefon eller via e-tjänst. Däremot får du lov att svara allmänt på en fråga om till exempel vilka regler som gäller för besökare eller hur man hittar till mottagningen.

Om en anhörig ställer fråga till en avdelning om en inlagd patient måste du fråga patienten om sekretessen får brytas. Detta gäller oavsett om frågor kommer in via telefon eller via e-tjänst.

Om en patient är onåbar, till exempel medvetslös eller sövd, kan hen inte medge att sekretessen får brytas, och som vårdpersonal kan du inte svara på frågan. Du behöver ändå återkoppla till den anhörige och förklara att sekretess råder och att du därför inte kan svara på sakfrågan.

Det finns ingen särskilt utformad sekretessbrytande regel vad gäller uppgiftslämnande till en patients närstående. Ett utlämnande av uppgifter kan därför bara ske om patienten samtycker till det eller om det står klart, enligt 25 kap. 1 § OSL, att patienten inte lider men.

2018 och 2019 togs liknande beslut som inte ledde till någon påtaglig förändring. Hur skiljer sig detta beslut från tidigare?

Det kommer att finnas resurser tilldelade för att bistå verksamheterna i införandet. Införandet kommer att ske på ett samordnat sätt över hela regionen. Det kommer att följas upp i respektive enhets verksamhetsuppföljning, och därmed får införandet ett större fokus.

Ett regionalt team bildas på Koncernstab kommunikation för standardisering, design och utformning av innehåll i ärendetyper och mallar. En stödfunktion som utbildar och underlättar implementering ska inrättas regionalt. Kunskapsstyrningsorganisationen bistår i arbetet för de e-tjänster som behöver sakkunskap.

Införandet kommer att kräva resurser från verksamheten. Vilket stöd kan verksamheterna förvänta sig?

Förvaltningarna har i uppdrag att stötta sina verksamheter i införande av e-tjänster,

implementation av nya mallar och ändrade arbetsprocesser. En stödfunktion som utbildar och underlättar implementering ska inrättas regionalt.

Hur kommer införandet att följas upp?

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

Vilken kommunikation kommer att gå ut till verksamheterna kring detta?

Det kommer att tas fram regionalt kommunikations- och informationsmaterial. Materialet håller på att tas fram och kommer att distribueras efterhand.

Hur snart ska ett ärende från invånaren besvaras?

Enligt 6 § förvaltningslagen (2017:900) ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Det finns inte några generella konkreta riktlinjer att ge vad ”utan onödigt dröjsmål” innebär. Hjälpen ska ges så snabbt som möjligt med hänsyn till bedömningen av hjälpens omfattning i det enskilda fallet, så att myndigheten kan fördela sina resurser så att verksamheten i sin helhet kan fungera på bästa sätt. Resursbrist kan inte utgöra skäl för att helt avstå från att hjälpa den enskilde. Ett svar får inte dröja längre än nödvändigt.

Den som vänder sig till en myndighet med en fråga av invecklat slag kan å ena sidan inte räkna med att få ett svar omgående, men myndigheten bör å andra sidan organisera sin verksamhet så att den inte dröjer i månader med att lämna sitt svar. Vid frågor av mer komplicerad art där bedömning görs att ett besvarande kan ta längre tid än normalt, ska frågeställaren underrättas om att svaret kan ta tid.