

Regiongemensamma ärendetyper för e-tjänster

December 2022

Innehåll

- Bakgrund
- Nyttor
- Omfattning
- Roller och ansvar
- Arbetsprocess
- Frågor och reflektioner

Bakgrund

- I utredningen "Erfarenheter i Region Skåne från covid-19 pandemins första våg" från 2021 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.
- Under 2021 genomfördes en genomlysning av nuläget av digitala tjänster. Genomlysningen blottade att behovet av standardisering är omfattande och att ärendehanteringstjänster som används på 1177.se är de mest prioriterade att utveckla. Ärendehanteringstjänster är tjänster som idag skapas och administreras av den enskilda mottagningen via formulär i e-tjänsterna på 1177.se.
- I mars 2022 tog regiondirektören beslut om [Utveckling av e-tjänster](#).

Nyttor

- **Ökad tillgänglighet** genom frigjord tid i verksamheterna och effektivare kommunikation i ärendehanteringsprocesser.
- **Säkerställa standardiserat och kvalitetssäkrat innehåll** genom att rätt kompetens användas för att skapa regionala e-tjänster för ärendehantering som ger bästa möjliga effekt för invånare och verksamheter. E-tjänsterna ska leva upp till lagkrav om digital tillgänglighet samt god användarupplevelse.
- Sammantaget bidrar detta till **en mer jämlik hälso- och sjukvård** för Skånes invånare.

Så vart ska vi?

- Utbudet av tjänster är ojämnt – når inte målet om jämlik vård
- Vi lever inte upp till lagkraven för digital tillgänglighet
- Invånarna tvingas lära om beroende på var kontakt tas – onödig kognitiv belastning



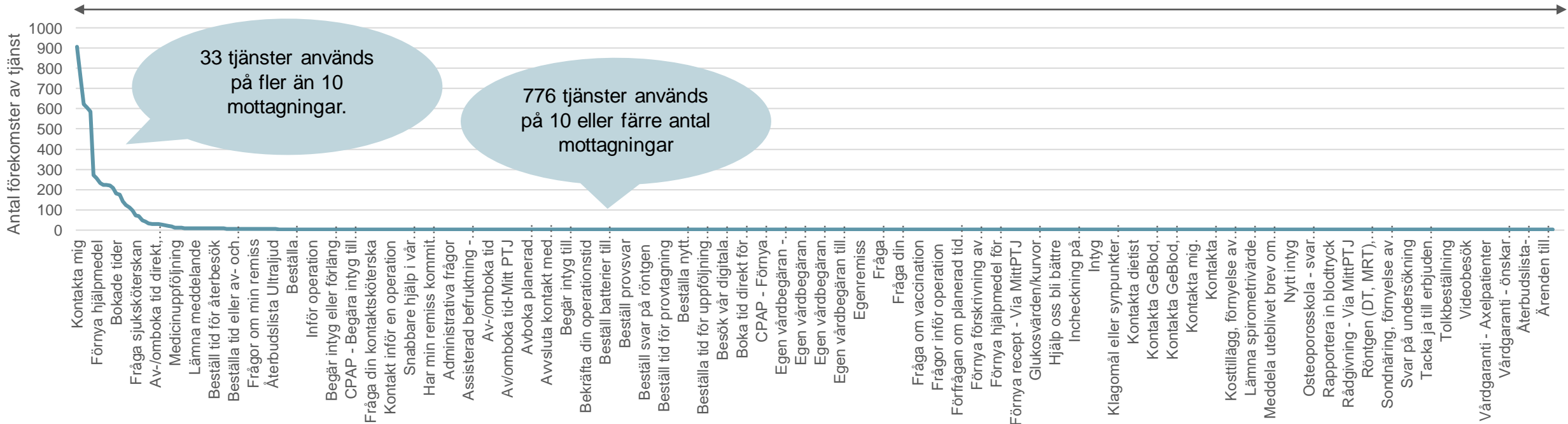
- Jämlikt och enhetligt regionalt utbud av tjänster utifrån relevans
- Vi lever upp till lagkrav om digital tillgänglighet
- Invånarna känner igen sig i tjänsterna och behöver inte lära om för varje ny vårdkontakt de tar

Vad ska göras mer konkret?

- **Införa ett basutbud för e-tjänster inom ärendehantering** i hela Region Skåne utifrån relevans och jämlik hälso- och sjukvård.
 - **Kontakta oss.** Invånare ska kunna kontakta samtliga verksamheter som syns med kontaktkort på 1177.se såväl via telefon som via säkra e-tjänster.
 - **Den nationella e-tjänsten Synpunkter och klagomål** i samtliga verksamheter som syns med kontaktkort på 1177.se.
 - Befintliga e-tjänster avvecklas i samband med införandet av likvärdiga regionala e-tjänster.
- **Införa regiongemensamma e-tjänster** (ärendetyper).

Nuläge ca 800 ärendehanteringstjänster – 14 olika ärendetyper

- Förnya recept
- Kontakta vården (rådgivning, kontakta mig, lämna meddelande)
- Hantera tidbokning
- Fråga om remiss
- Använda vårdgaranti
- Lämna synpunkter och klagomål – **på väg mot nationell tjänst**
- Provtagning – beställ svar och remiss
- Beställ intyg
- Donera/hjälp vården
- Beställ och förnya hjälpmedel
- Inför besök – rapportera vården
- Lämna egen vårdbegäran
- Beställ eller spärra journal
- Anmäl till föreläsning eller utbildning

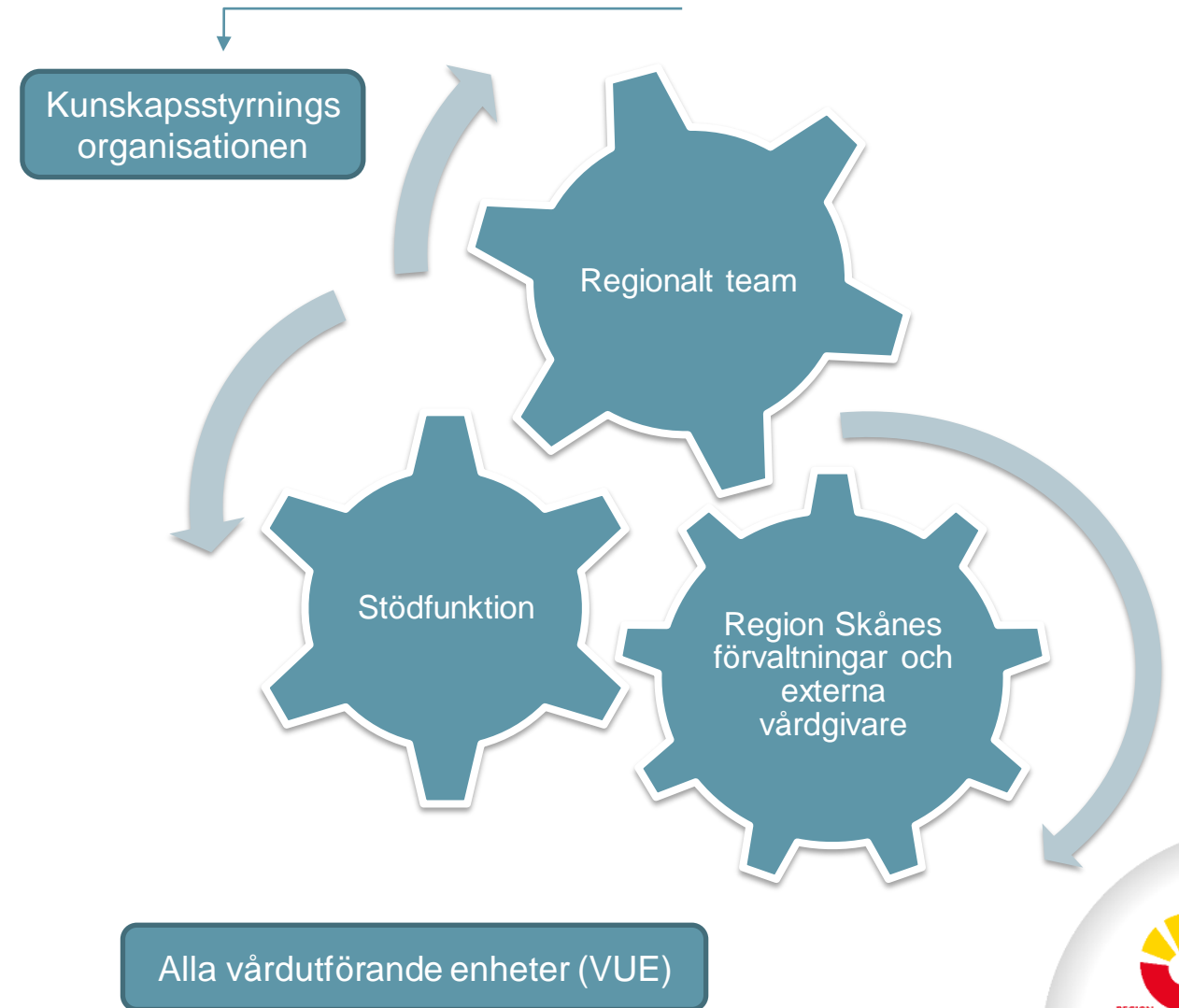


Standardiseringsarbetet innefattar att:

- titta på hela användarresan: före, under, efter
- analysera användarnas behov, och där det är motiverat göra anpassningar
- analysera och designa *alla* delar i e-tjänsten:
 - Namngivning
 - Villkorstext
 - Innehåll i formuläret
 - Bekräftelsemeddelande
 - Fördefinierade svarsalternativ
 - Svarstider
 - Fler saker kan tillkomma utifrån att vi tittar på helheten.

Roller och ansvar enligt RD-beslutet

- **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.
- En **stödfunktion** utbildar, och underlättar implementering. Denna arbetar för ökad kunskapsspridning mellan verksamheter inom hela Region Skåne.
- **Förvaltningarna** säkerställer adekvat organisation och resurser för att stötta verksamheter i införande av e-tjänster, implementation av regiongemensamma ärendetyper och ändrade arbetsprocesser.



Deltagare

Stödfunktion

Jesper Stenberg, HSS
Helen Sjöberg, HR Lärredaktionen
Katarina Jonasson, HSS

Förvaltningsrepresentanter

Jonas Wallgren, SUS
Daniel Tennevi, NO
Kristian Karlsson Ekström, PHH
Linn Dahlén Ölander, PHH
Kristina Litzén Stenberg, PV Skåne
Anton Ingoldsson, NV
Gunilla Milstam, Medicinsk service

Enheten för digitala tjänster

Victoria Sundin
Louise Ercolino
Maria Eklind
Anna Lenfeldt

Regionalt team för e-tjänster

Maria Eklind
Jenny Johansson
Anna Lenfeldt
Rebecca Martinsson
+ 3 tjänsteutvecklare Q1 2023

Pågående arbetsgrupper

Några pågående

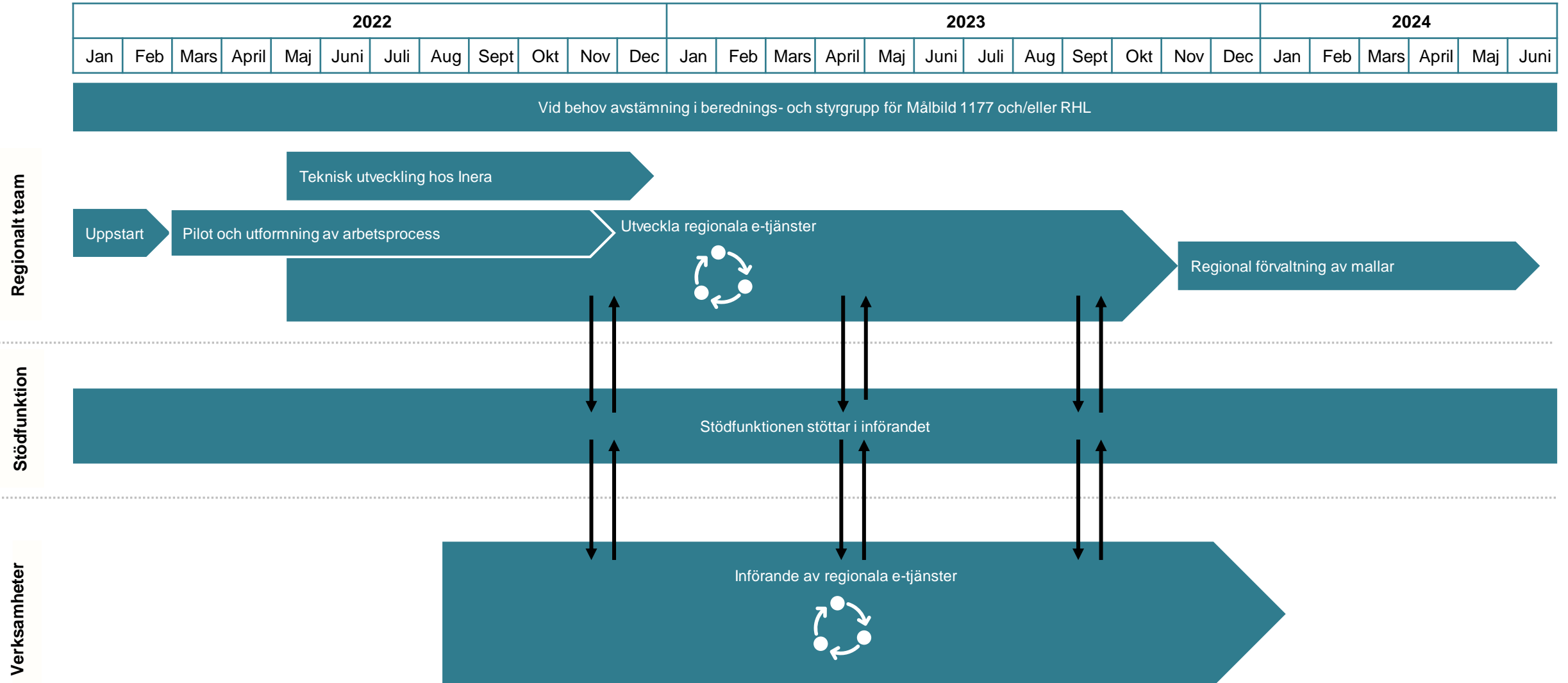
Fler kommer att startas upp efter hand

Kunskapsstyrningsorganisationen

Kallas in vid behov av medicinsk sakkunskap.

Regionala teamet för e-tjänster ansvarar för	Representanter i stödfunktionen ansvarar för	Förvaltningarna ansvarar för
Behörigheter och tekniska förutsättningar i samarbete med SA		Att säkerställa <ul style="list-style-type: none"> • adekvat organisation • resurser för att stötta verksamheter i <ul style="list-style-type: none"> • införande • implementation • förändrade arbetsprocesser
Regionalt basutbud med tillhörande riktlinjer och principer	Stötta det regionala teamet i införande av regionala e-tjänster och avveckling av lokala e-tjänster	
Initiera arbetsgrupper	Nominera deltagare i arbetsgrupper	
Innehålls- och designprocessen av de regionala e-tjänsterna	Identifiera verksamhetsbehov till innehålls- och designprocessen	
Involvera kunskapsorganisationen för faktagranskning		
Publicera – dela ut – regionala e-tjänster. Skjuta ut uppdateringar.	Stötta verksamheten i övergången till regionala e-tjänster	
Regionala kommunikations- och utbildningsinsatser	Enhetsspecifika kommunikations- och utbildningsinsatser	
Rapportering till ledning gällande framdrift och nyttor	Uppföljning och rapportering på förvaltningsnivå	
Regional rapportering av e-tjänsterna	Uppföljning på enhetsnivå	

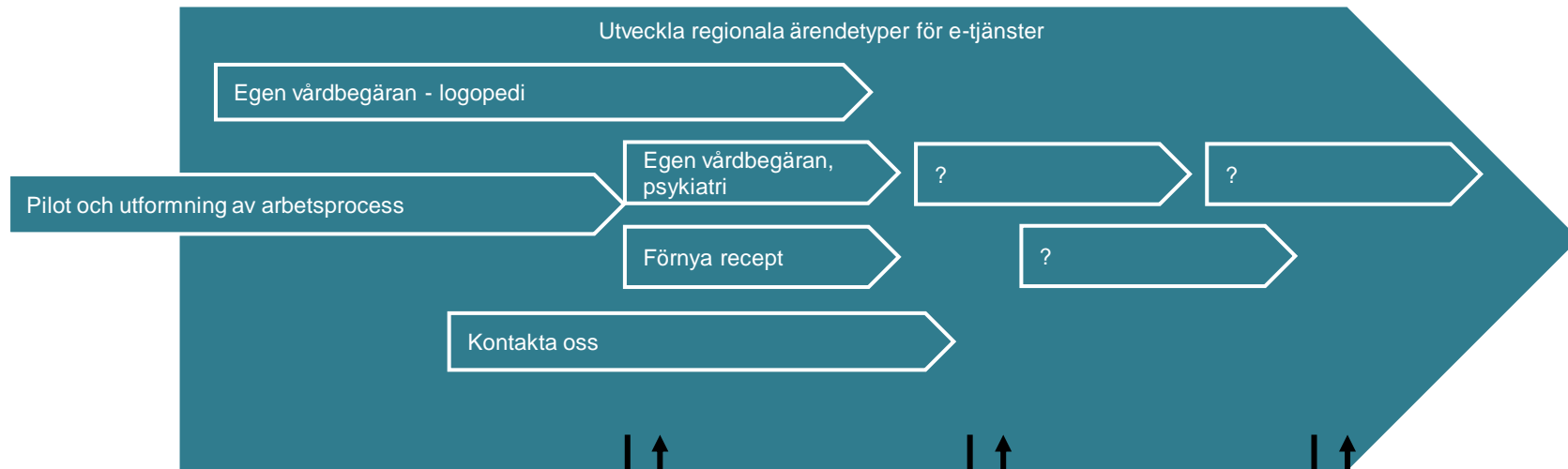
Övergripande processer



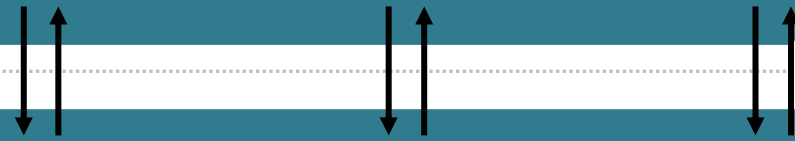
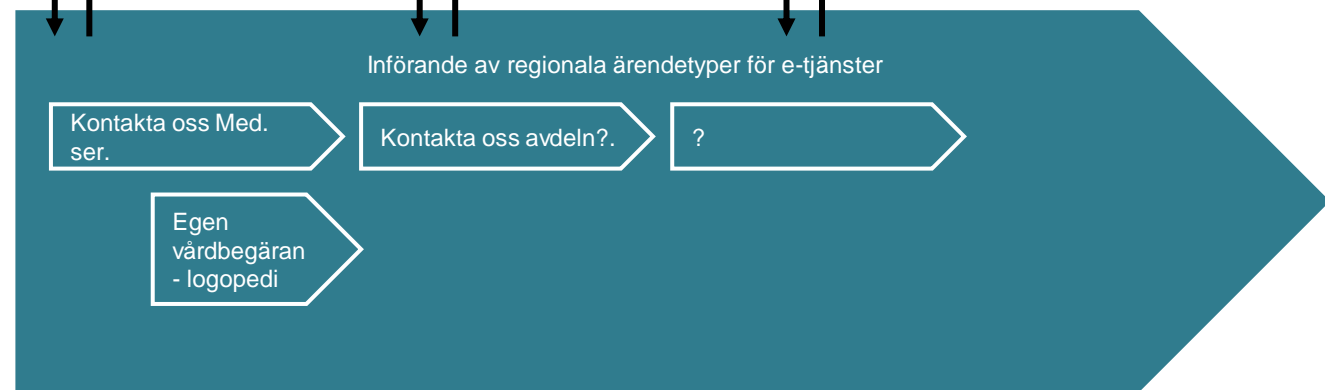
Övergripande processer

2022												2023												2024					
Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni

Regionalt team



Stödfunktion



Kvarstående frågor

- Under en övergångsperiod kommer det finnas både lokala och regionala tjänster vilket vi behöver hitta ett sätt att hantera.
- Regional behovsprocess kommer att utvecklas för regionala tjänster
- Att tydliggöra utbildnings- och kommunikationsinsatser. Planen är att det regionala teamet initierar en arbetsgrupp för att ta fram ett digitalt regionalt utbildningsmaterial.

Nästa steg

- Komma igång med fler arbetsgrupper. Initieras i stödfunktionen. Start januari.
- Fortsatt analys- och designarbete
- Fortsatta införanden av regiongemensamma e-tjänster.

Frågor

Tack!