

Koncernkontoret

Koncernstab kommunikation

DOKUMENTTYP

Process	Gemensam servicenivå av digitala tjänster	Godkänt datum	2026-09-04
		Version	0.9
Skapad av	Anna Lenfeldt och Pernilla Vikström	Ärendenummer	Ange ärendenummer
Godkänd av	Markus Ruotsalainen och Angelica Graveus	Gäller fr.o.m.	2026-09-04
		Gäller t.o.m.	Ange datum
Gäller för	Ange organisation/process		

Handlingsplan för gemensam servicenivå av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården för invånare

Version	Datum	Kommentar	Handläggare
0.9	4 september 2026	Godkänd av enhetschef för digitala tjänster samt Tillgänglighet och produktionsstyrning	MR, AG

Innehåll

1 Bakgrund.....	3
2 Utbud av tjänster.....	4
2.1 Tidbokning genom 1177.se	4
2.1.1 Grundförutsättningar	4
2.1.2 Aktiviteter kopplat till nivå 1.....	5
2.1.3 Aktiviteter kopplat till nivå 2	6
2.1.4 Aktiviteter kopplat till nivå 3	6
2.1.5 Avsteg från mål och krav	8
2.1.6 Övriga aktiviteter för tidbokning.....	8
2.2 Ärendehantering genom 1177	10
2.2.1 Aktiviteter för ärendehantering	10
2.2.2 Plan för regionala tjänster	10
2.2.3 Aktiviteter kopplat till svarstid i ärendehanteringstjänster	11
2.2.4 Aktiviteter kopplat till administrativa roller och behörighetsstyrning.....	11
2.2.5 Övriga aktiviteter för ärendehantering.....	11
3 Genomförda aktiviteter.....	13

1 Bakgrund

Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning och Koncernstab kommunikation har uppdrag att upprätta en regiongemensam handlingsplan för införandet av tidbok och gemensam servicenivå av digitala tjänster enligt regiondirektörens inriktningsbeslut 2024-0000001.

Handlingsplanen är ett komplement till beslutet och beskriver hur målen i beslutet ska nås. I handlingsplanen beskrivs aktiviteter som behöver göras på regional nivå för att stödja verksamheterna i införandet men också vilka aktiviteter som behöver göras i verksamheterna. Handlingsplanen utarbetas av Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning och Koncernstab kommunikation tillsammans med verksamheterna.

2 Utbud av tjänster

I handlingsplanen beskrivs aktiviteter kopplat till nivå 1, 2, 3. Det syftar på nivåerna i Beslut om gemensam servicenivå av digitala tjänster. Notera att det inte är samma som de nivåer som finns i olika patientadministrationssystem, såsom 1177-nivåer i Pasis.

2.1 Tidbokning genom 1177.se

2.1.1 Grundförutsättningar

Samtliga vårdutförande och tjänsteutförande enheter som har tekniska förutsättningar ska

- ha genomfört Takning (tjänsteadresseringskatalog).
- använda 1177 tidbokning
- ha åtta veckors framförhållning av bokningsbara tider i schema.

Tekniska förutsättningar betyder att enheten använder ett patientadministreringssystem som är integrerat med 1177 tidbokning. Takning är en nödvändig inställning för att tiderna ska synas för invånare som söker vård via 1177 e-tjänster.

Aktivitet	Ansvarig	Status
• Identifierar enheter som inte är takade inom respektive förvaltning. • Planerar takning med systemansvarig • Informerar enheter som inte är takade om datum för takning.	Förvaltningarnas representanter för nationella tjänster och GSF/Vårdgivar-service	
Säkerställa åtta veckors framförhållning av bokningsbara tider i schema.	Verksamhetschef	
Tillsätt regional införandeledare som under 2026 ska stödja	Markus Ruotsalainen och Angelica Graveus	

förvaltningarna i
införandet samt fokusera på
erfarenhetsutbyte och
uppföljning av införandet.

2.1.2 Aktiviteter kopplat till nivå 1

Visa bokade tider

PASiS	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att varje bokning ligger som lägst 1177-nivå 1	Enhetschef	
	Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef	

PMO	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att tidbokstypen är Synlig	Enhetschef	
	Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef	

Avboka tid ¹

PASiS	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att varje bokning ligger som lägst 1177-nivå 2	Enhetschef	
	Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef	

PMO	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att tidbokstypen är Avbokningsbar	Enhetschef	
	Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef	

¹ Avboka tid innebär i det här sammanhanget att avboka tiden för ett inplanerat vårdbesök. Om tiden var bokad i samråd har invånaren rätt att få en ny tid två gånger innan ny medicinsk bedömning ska göras enligt Tillämpningsanvisning – Praxis för väntande patienter.

2.1.3 Aktiviteter kopplat till nivå 2

Omboka tid ²

PASiS	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att varje bokning ligger som lägst 1177-nivå 3	Enhetschef	
	Säkerställ att varje enhet har tider som ligger som lägst 1177-nivå 3	Verksamhetschef	
	Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef	

PMO	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att tidbokstypen är Ombokningsbar	Enhetschef	
	Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef	

2.1.4 Aktiviteter kopplat till nivå 3

Boka tid – initierad av vården

PASiS	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att varje bokning ligger som lägst 1177-nivå 3	Enhetschef	
	Säkerställ att varje enhet har tider som ligger som lägst 1177-nivå 3	Verksamhetschef	
	Applicera öppen kallelse på samtliga tillämpbara tidstyper	Enhetschef	
	När enheten uppnått maxtak gällande öppen kallelse ska en regional samsyn finnas för vilka tidstyper som för närvarande inte är tillämpbara inom det medicinska vårdområdet	Digitaliseringschefer med stöd av verksamhetsutvecklare samt HSS	

² Omboka tid innebär i det här sammanhanget att omboka tiden för ett inplanerat vårdbesök. Om tiden var bokad i samråd har invånaren rätt att få en ny tid två gånger innan ny medicinsk bedömning ska göras enligt Tillämpningsanvisning – Praxis för väntande patienter.

Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef
--	------------------

Boka tid – initierad av invånaren

PASiS	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att varje bokning ligger som 1177-nivå 4	Verksamhetschef	
	Applicera nybokning via 1177 på samtliga tillämpbara tidstyper	Enhetschef	
	När enheten uppnått maxtak gällande bokningsbara tider ska en regional samsyn finnas för vilka tidstyper som för närvarande inte är tillämpbara inom det medicinska vårdområdet	Digitaliseringschefer med stöd av verksamhetsutvecklare samt HSS	
	Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef	

PMO	Aktivitet	Ansvarig	Status
	Säkerställ att tidbokstypen är Bokningsbar	Verksamhetschef	
	Applicera nybokning via 1177 på samtliga tillämpbara tidstyper	Enhetschef	
	När enheten uppnått maxtak gällande bokningsbara tidbokstyper ska en regional samsyn finnas för vilka tidbokstyper som för närvarande inte är tillämpbara inom det medicinska vårdområdet.	Digitaliseringschefer med stöd av verksamhetsutvecklare samt HSS	
	Rapportera framdrift i delårsrapport/årsrapport	Förvaltningschef	

HSS hanterar och tar beslut om de avsteg som framkommer i den regionala samsynen och ansvarar för att upprätta en översikt över beslutade avsteg.

- Direktbokningsbara tider inom primärvården finns beskrivna på [1177 tidbokning i PMO - Vårdgivare Skåne](#)

2.1.5 Avsteg från mål och krav

Verksamheter som använder följande system är godkända avsteg från mål och krav. Fler system kan tillkomma.

System	Avsteg motivering	T om	Planerad eller pågående åtgärd
Aria	Har inte fungerande systemstöd		
Orbit	Har inte fungerande systemstöd		
Sectra	Har inte fungerande systemstöd		Arbete pågår med att möjliggöra visa tider, avboka och omboka

Ärendehanteringstjänster för att boka, omboka eller avboka tider ska användas tills det bakomliggande systemet uppfyller kraven i 1177 tidbokning, alternativt tills verksamheten har bytt bakomliggande system.

Ärendehanteringstjänst för att boka, omboka eller avboka tid ska användas som komplement när tider inte är möjliga att boka, omboka eller avboka av invånaren i 1177 tidbokning.

2.1.6 Övriga aktiviteter för tidbokning

Aktivitet	Ansvarig	Status
Undersöka om tider är synliga som default i bokningssystemen. Om inte, kravställa till leverantör.	Enheten för tillgänglighet & produktionsstyrning (RVF).	
Systemspecifikt utbildningsmaterial för för	Arbetsgrupp Enheten för digitala tjänster +	

att facilitera användningen av 1177 tidbok kopplat till PMO. Behov av lathund – hur gör man?	representanter från vårdförvaltningar	
Tillsammans med aktörer i primärvården utforska framtida arbetssätt i syfte att minska antalet sätt invånaren kan boka in sig på besök.		Under beredning
Utreda möjligheten att förbättra flödet för avbokning för invånaren på 1177 i syfte att ge bättre möjlighet till återkoppling till vården gällande avbokning eller återbud.	Enheten för digitala tjänster driver med fvg till Inera	
Ta fram underlag för öppna föreläsningar om 1177 tidbokning och hur det funkar.	Enheten för digitala tjänster	
Genomföra öppna föreläsningar om 1177 tidbokning	Förvaltningsgruppen för nationella tjänster	
Ta fram underlag för öppna föreläsningar om 1177 personalverktyg och hur det funkar.	Enheten för digitala tjänster	
Genomföra öppna föreläsningar om 1177 personalverktyg	Förvaltningsgruppen för nationella tjänster	
Kravställa till Sectra för förtydligande kring avbokningsprocessen (remisshantering)		Under beredning

2.2 Ärendehantering genom 1177

2.2.1 Aktiviteter för ärendehantering

Aktivitet	Ansvarig	Status
Säkerställa att regionala ärendehanteringstjänster används i samtliga vårdutförande och tjänsteutförande enheter.	Enhetschef	
Säkerställa att lokala ärendehanteringstjänster avaktiveras och raderas i takt med att de ersätts av regionala tjänster.	Enhetschef	
Säkerställa att inga nya lokala ärendehanteringstjänster skapas.	Verksamhetschef	
Säkerställa att inga nya lokala mallar för meddelande till invånare skapas.	Verksamhetschef	
Säkerställa att processen för behov av nya ärendehanteringstjänster och mallar är känd av verksamheterna och att den efterlevs.	Verksamhetschef	
Säkerställ att lokala svars mallar inte kan skapas i regionala ärendehanteringstjänster	Koncernstab kommunikation	
Säkerställ att inga nya lokala svars mallar skapas i ärendehanteringstjänster	Verksamhetschef	
Följa upp förflyttningen från lokala till regionala tjänster.	Koncernstab kommunikation	

2.2.2 Plan för regionala tjänster

Tjänster	Plan	Kommentar
Genomgång och standardisering av ärendehanteringstjänster per vårdområde	Q2 2026-Q2 2027	Enligt processen för standardisering inom vårdområdet
Mallar för meddelande till invånare	Q2 2026-Q2 2027	Analysarbete av nuläge och plan för standardisering

2.2.3 Aktiviteter kopplat till svarstid i ärendehanteringstjänster

Aktivitet	Ansvarig	Status
Säkerställa att Region Skånes mål för svarstid till invånaren är känd inom verksamheterna	Verksamhetschef Enhetschef eller motsvarande	
Skapa förutsättningar för enheterna att hantera ärenden på 1177.se inom beslutad svarstid	Verksamhetschef Enhetschef eller motsvarande	

2.2.4 Aktiviteter kopplat till administrativa roller och behörighetsstyrning

Aktivitet	Ansvarig	Status
Minska antalet lokala administratörer till en inom verksamhetsområdet	Verksamhetschef Enhetschef eller motsvarande	
Utse två behörighetsadministratörer per enhet	Enhetschef eller motsvarande	

2.2.5 Övriga aktiviteter för ärendehantering

Aktivitet	Ansvarig och klart	Status
Månadsvis uppföljning av övergången från lokala tjänster till regionala tjänster.	Koncernstab kommunikation	
Tillsammans med aktörer i primärvården (inkl. privata vårdgivare) utforska sätt för hur receptförnyelse kan utvecklas i syfte att integrera tjänsten i vårdprocesserna och/eller triageringslösningar i större utsträckning.		Under beredning

3 Genomförda aktiviteter

Aktivitet	Ansvarig och klart
Schemalagda mallar 8 veckor fram i tiden. För kort framförhållning i dagsläget. - Beslut om schemaläggning 8 veckor	Enheten för tillgänglighet och produktionsstyrning. Genomfört
Regionalt utbildnings- och eller kommunikationsmaterial för att öka kunskapen om 1177 tidbokning	Enheten för digitala tjänster. Genomfört
Systemspecifikt utbildningsmaterial för öppen kallelse och 1177 tidbok kopplat till PASiS. Behov av lathund – hur gör man?	Arbetsgrupp Enheten för digitala tjänster + representanter från vårdförvaltningar. Genomfört
Arbeta fram rutiner för att följa upp införandet regionalt och i förvaltningarna.	Förslag från enheten för digitala tjänster, Enheten för tillgänglighet och produktionsstyrning samt respektive vårdförvaltning. Genomfört
Följa upp införande av tidbokning och rapportera framfart till enheten för digitala tjänster kvartalsvis. Ref. dashboard Helsingborg). Rapportering av användningen av tidbokning sker enligt instruktion av Koncernstab inköp och ekonomistyrning.	Respektive vårdförvaltning, kvartalsvis 2024 ut. Genomfört