



Koncernkontoret

Koncernstab kommunikation

HANDLINGSPLAN

Process	Ange process	Godkänt datum	2024-05-23
Skapad av	Markus Ruotsalainen	Version	1.0
Godkänd av	Markus Ruotsalainen och Angelica Graveus	Ärendenummer	Ange ärendenummer
Gäller för	Region Skåne	Gäller fr.o.m.	2024-05-23
		Gäller t.o.m.	2025-05-31

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

Dokumenthistorik

Version	Datum	Kommentar	Handläggare
0.1	4 april 2024	Utkast	Markus Ruotsalainen
0.2	10 april 2024	Uppdaterat utkast utifrån workshop om tidbokning samt beslutsförslag	Markus Ruotsalainen
1.0	23 maj 2024	Återkoppling från vårdförvaltningarnas digitaliseringschefer	Markus Ruotsalainen
1.0	23 maj, 2024	Godkänd av enhetschefen för digitala tjänster samt Tillgänglighet och produktionsstyrning	Markus Ruotsalainen och Angelica Graveus

1 Bakgrund

Som en bilaga till *RD inriktningsbeslut avseende införande tidbok och gemensam servicenivå av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården* har enheten för tillgänglighet och produktionsstyrning och enheten för digitala tjänster på Koncernkontoret fått i uppdrag att upprätta en regiongemensam handlingsplan för införandet.

En gemensam handlingsplan beskriver i detalj hur basutbudet av tjänster ska införas enligt beslutet. I handlingsplanen beskrivs även de aktiviteter som behöver göras på regional nivå som kan stödja införandet. Handlingsplanen utarbetas av vårdförvaltningarna tillsammans med enheten för tillgänglighet och produktionsstyrning och Enheten för digitala tjänster på Koncernkontoret och följs upp och revideras halvårsvis.

2 Ärendehantering

Aktivitet	Ansvarig och klart
Etablering av regionala tjänsten för Synpunkter och klagomål för att möjliggöra införande våren 2025	Enheten för digitala tjänster, oktober 2024
Månadsvis uppföljning av övergången från lokala tjänster till regionala tjänster.	Enheter för digitala tjänster, månadsvis 2024 ut
Införa basutbud enligt beslut om servicenivå. Införa regionala tjänster och avveckla och radera lokala tjänster.	Respektive vårdförvaltning, oktober 2024
Säkerställa rätt roller och behörigheter i 1177 personalverktyget i respektive verksamhet. Målet är att en eller ett fåtal lokal administratör finns per verksamhetsområde samt behörighetsadministratörer finns för att hantera behörigheter.	Respektive vårdförvaltning, oktober 2024

3 Tidbokning

Aktivitet	Ansvarig och klart
Målet 2024 är att: Att minst 50 procent av verksamheterna är anslutna till e-tjänsten och har 50 procent bokningsbara tider tillgängliga digitalt.	Respektive vårdförvaltning, oktober 2024

<ul style="list-style-type: none"> - Intentionen från politiken är att det ska finnas bokningsbara tider för invånaren att välja mellan. - Region Skånes verksamheter har haft tjänsten 1177 tidbokning i flera år men det finns inga tider att välja mellan. - 50% tiderna behöver vara bokningsbara till exempel genom användning av öppen kallelse eller ombokningsmöjlighet via 1177. - Exempelvis kan en verksamhet börja med att göra vissa typer av tider bokningsbara för invånare. Målet är 50 % bokningsbara som invånaren själv ska kunna boka digitalt. <p>Förändringar i dagmallar för att möjliggöra tidbokning för invånaren (olika 1177-nivåer, tidigare kallat MVK-nivåer).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Börja med patientgrupper som är enkla. - Fokusera på genomförbarhet, ej undantag. - Börja i liten skala. - Flödet för öppen kallelse fungerar optimalt även för avbokning och ombokning och rekommenderas i första hand. - Detta är en förberedelse inför SDV. 	
Undersöka om 1177 nivå 1 kan vara default i systemet för samtliga dagmallar.	Enheten för digitala tjänster, april-maj
<p>Schemalagda mallar 8 veckor fram i tiden. För kort framförhållning i dagsläget.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beslut om schemaläggning 8 veckor - Förändra schemaläggning i verksamheterna efter beslut. 	Enheten för tillgänglighet och produktionsstyrning och respektive vårdförvaltning
Regionalt utbildnings- och eller kommunikationsmaterial för att öka kunskapen om 1177 tidbokning	Enheten för digitala tjänster, juni 2024
Systemspecifikt utbildningsmaterial för öppen kallelse och 1177 tidbok. Behov av lathund – hur gör man?	Arbetsgrupp Enheten för digitala tjänster + representanter från vårdförvaltningar
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

Följa upp <i>införande</i> av tidbokning och rapportera framfart till enheten för digitala tjänster kvartalsvis. Ref. dashboard Helsingborg). Rapportering av <i>användningen</i> av tidbokning sker enligt instruktion av Koncernstab inköp och ekonomistyrning.	Respektive vårdförvaltning, kvartalsvis 2024 ut.
---	--