

Kommunikationsdirektör



BESLUT

Process	Gemensam servicenivå av digitala tjänster	Godkänt datum	2026-05-11
Godkänd av	Anna Strömblad, Kommunikationsdirektör	Ärendenummer	2026-0000277
Gäller för	Region Skåne	Gäller fr.o.m.	2026-05-11
		Gäller t.o.m.	TV

Gemensam servicenivå av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården för invånare

Kommunikationsdirektören beslutar i enlighet med bifogat beslutsförslag, vilket ersätter tidigare beslut ”Gemensam servicenivå av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården för invånare – tidbokning och ärendehanteringstjänster” från 2024-04-08.


Anna Strömblad
Kommunikationsdirektör



Koncernkontoret

Koncernstab kommunikation

BESLUTSFÖRSLAG

Process	Gemensam servicenivå av digitala tjänster	Godkänt datum	2026-05-05
Skapad av	Markus Ruotsalainen, Angelica Graveus	Version	2.0
Godkänd av	Anna Strömblad	Ärendenummer	2026-0000277

Gemensam servicenivå av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården för invånare

Innehåll

1 Bakgrund	3
2 Utbud av tjänster	4
2.1 Tidbokning genom 1177.se.....	4
2.1.1 Mål och krav.....	4
2.1.2 Avsteg från mål och krav.....	5
2.2 Ärendehantering genom 1177	6
2.3 Svarstid i ärendehanteringstjänster.....	6
2.4 Administrativa roller och behörighetsstyrning	7
3 Utveckling av digitala tjänster för invånare	8
4 Införande och handlingsplan.....	8

1 Bakgrund

Region Skåne arbetar med att införa en gemensam digital servicenivå för hela hälso- och sjukvården. Syftet är att skapa ett enhetligt digitalt utbud för invånarna, oavsett om de möter offentlig vård eller en privat vårdgivare.

Detta ligger i enighet med Region Skånes målbild för 1177, som beslutades 2019, och Region Skånes verksamhetsplan och budget för 2026 med plan för 2027–2028. Där står att ”Region Skåne ska erbjuda digitala tjänster av hög kvalitet som bidrar till en ökad tillgänglighet, jämlikhet, delaktighet och självständighet. Region Skånes invånare och patienter ska uppleva att det inom hälso- och sjukvården erbjuds ett användarvänligt och lättillgängligt utbud av digitala tjänster som möter deras behov.”

En gemensam digital servicenivå innebär att invånare ska ha tillgång till relevanta digitala tjänster på samma sätt, oavsett var i vården de befinner sig. Alla likvärdiga vårdutförande och tjänsteutförande enheter ska ha samma digitala servicenivå, till exempel när det gäller tjänster för tidbokning och ärendehantering. Tjänsterna ska vara användarvänliga, tillgängliga och bidra till ökad kvalitet, jämlikhet och delaktighet. Beslutet om gemensam servicenivå tillämpas även i Region Skånes avtal med privata vårdgivare.

Gemensam servicenivå av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården för invånare ersätter Beslut avseende Gemensam servicenivå av digitala tjänster inom och hälso- och sjukvården för invånare – tidbokning och ärendehanteringstjänster, dnr 2024-0000001.

2 Utbud av tjänster

Alla likvärdiga vårdutförande och tjänsteutförande enheter ska ha samma digitala servicenivå för invånare som kontaktar Region Skåne.

2.1 Tidbokning genom 1177.se

Den beslutade inriktningen är att alla verksamheter, där det är tillämpligt, ska erbjuda digital tidbokning genom 1177.se. Digital tidbokning ger invånare möjlighet att själva boka, omboka och avboka sina tider, vilket:

- ökar tillgänglighet och valfrihet
- minskar uteblivna besök
- minskar behovet av telefonkontakt för ombokning och avbokning.

2.1.1 Mål och krav

Mål och krav beskrivs i tre nivåer av hur tidbokning via 1177.se stegvis ska införas.

Nivå 1

Visa bokade tider: Invånaren ska kunna se samtliga bokade tider inom en vårdenhet på 1177.se, oavsett hur bokningen gjorts.

Avboka tid¹: Invånaren ska kunna lämna återbud till samtliga bokade tider inom en vårdenhet genom att avboka i tjänsten 1177 tidbokning, oavsett hur bokningen gjorts.

Nivå 2

Omboka tid²: Invånare ska kunna omboka tider inom en vårdenhet i tjänsten 1177 tidbokning, oavsett hur bokningen gjorts.

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 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.

Andelen ombokningsbara tider inom vårdenheten ska öka i varje tidbokningsschemaperiod. I handlingsplanen beskrivs mål inom respektive vårdområde.

Det ska finnas tider tillgängliga med åtta veckors framförhållning i enlighet med Beslut regional hantering av införande tidboksschema, dnr 2024-O000001.

Nivå 3

Boka tid – initierad av vården: Samtliga berörda vårdenheter ska ge invånaren möjlighet att själv välja tid för ett planerat besök genom öppen kallelse³.

Andelen bokningsbara tider där invånaren själv kan välja tid ska öka i varje tidbokningsschemaperiod. I handlingsplanen beskrivs mål inom respektive vårdområde.

Boka tid – initierad av invånaren: Samtliga berörda vårdenheter ska erbjuda tider som invånaren själv kan boka via 1177 tidbokning.

Andelen bokningsbara tider där invånaren själv kan boka tid ska öka i varje tidbokningsschemaperiod. I handlingsplanen beskrivs mål inom respektive vårdområde.

2.1.2 Avsteg från mål och krav

Avsteg från mål och krav kan förekomma om patienten kan komma till skada. Tillfälliga avsteg från mål och krav kan förekomma om bakomliggande system i dagsläget inte stödjer den funktionalitet som krävs för att uppfylla kraven i 1177 tidbokning. Tillfälliga avsteg dokumenteras löpande i handlingsplanen.

När ett vårdområde identifierat hinder för att uppnå mål och krav ska Koncernkontoret informeras.

³ Öppen kallelse: En kallelse som skickas från patientadministrativa system till 1177 där invånaren själv väljer tid. Ingen tid är förbokad av vården, utan invånaren väljer och bokar själv en tid som passar.

Förslag till tillfälliga avsteg bereds och beslutas av Koncernstab kommunikation tillsammans med Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning. Koncernkontoret deltar i kravställning och prioritering av nödvändig utveckling i bakomliggande system.

Avsteg ska vara tidsbegränsade och följas upp löpande. De upphör när de tekniska förutsättningarna för att uppfylla målen och kraven finns på plats.

2.2 Ärendehantering genom 1177

Alla vårdutförande och tjänsteutförande enheter ska erbjuda ärendehantering via 1177.se. Tillgängliga regionala ärendehanteringstjänster finns publicerade på vardgivare.skane.se.

Mål 1: Samtliga vårdutförande och tjänsteutförande enheter ska använda de regionala tjänsterna för ärendehantering. Det säkerställer ett likvärdigt utbud för invånarna och uppfyller lagkrav på tillgänglighet och användarvänlighet. Ärendehanteringstjänsterna ska alltid vara tillgängliga och öppna för invånarna på 1177.se.

Mål 2: Samtliga vårdutförande och tjänsteutförande enheter ska använda regionala mallar för vårdinitierat ärende.

Lokala tjänster och mallar ska inte användas. Behov av nya tjänster och mallar hanteras i processen för regionalisering. Befintliga lokala tjänster och mallar ska avvecklas i enlighet med handlingsplanen.

2.3 Svarstid i ärendehanteringstjänster

Mål: Vårdutförande och tjänsteutförande enheter ska senast inom 2 vardagar ge ett svar på hur de kan lösa invånarens ärende på bästa sätt. Vårdutförande enheter som omfattas av vårdgarantins mål om kontakt samma dag ska inom 24 timmar på vardagar ge ett svar på hur de kan lösa invånarens ärende på bästa sätt.

Ärenden i tjänsterna ska behandlas utan onödigt dröjsmål.

- Utan onödigt dröjsmål definieras utifrån nationella krav och riktlinjer⁴.
- I 1177 ärendehanteringstjänster används en regiongemensam kommunikation om svarstid.
- När det finns anledning att ha en längre svarstid än vad invånaren tidigare fått information om i tjänsten måste invånaren meddelas om det.

2.4 Administrativa roller och behörighetsstyrning

Administrativa roller i 1177 personalverktyg, såsom lokal administratör och behörighetsadministratör, ska användas på ett sätt som stödjer det regionala standardiseringsarbetet.

Mål 1: Att minska antalet lokala administratörer och på sikt avveckla rollen.

Rollen lokal administratör innebär omfattande behörigheter och ska användas restriktivt. I takt med att lokala tjänster övergår till regionala minskar behovet av rollen för att sedan helt upphöra.

Rollen tilldelas tekniskt på vårdutförande och tjänsteutförande enhetsnivå, men ska endast användas av personer som har ett uttalat uppdrag på en mer övergripande nivå – exempelvis inom ett verksamhetsområde – och som ansvarar för flera vårdutförande och tjänsteutförande enheter. Rollen lämpar sig för exempelvis superanvändare med ett särskilt uppdrag att stödja och kvalitetssäkra användningen av 1177 personalverktyg inom sitt område.

Mål 2: Att varje vård- eller tjänsteutförande enhet har en till två behörighetsadministratörer.

Rollen behörighetsadministratör har ett mer avgränsat ansvar och kan finnas på vårdutförande och tjänsteutförande enhetsnivå. Dessa ansvarar för att tilldela och hantera behörigheter enligt fastställda

⁴ Exempelvis föreskrifter om vårdgarantin och regionala riktlinjer såsom God klinisk praxis för remisshantering.

riktlinjer, vilket skapar tydlig ansvarsfördelning och minskar risken för variation.

3 Utveckling av digitala tjänster för invånare

Det regionala utbudet av digitala tjänster för invånare kommer att utvecklas och förändras över tid för att möta nya behov och tekniska förutsättningar. Ansvaret för detta ligger på Koncernkontoret.

Information om det aktuella utbudet av tjänster finns på vardgivare.skane.se.

4 Införande och handlingsplan

Införandet av tjänster beskrivs i en särskild handlingsplan. Den tas fram gemensamt av Koncernstab kommunikation och Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning tillsammans med hälso- och sjukvårdens förvaltningar.

Planen innehåller regionala och lokala aktiviteter som ska stödja ett samordnat och strukturerat införande. Planen följs upp och uppdateras kontinuerligt.