

Lars-Åke Rudin
Tfn: +46 44 309 34 66
Mail: lars-ake.rudin@skane.se

BESLUT

Datum 2024-04-18
Dnr 2024-0000001

1 (1)

RD inriktningsbeslut avseende införande tidbok och gemensam servicenivå av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården

Regiondirektören uppdrar åt berörda förvaltningschefer att säkerställa regional hantering av införande tidbok och schemaläggning samt att gemensam servicenivå för digitala tjänster införs i samtliga verksamheter.

Detta ska genomföras skyndsamt och vara infört senast den 30 september 2024.

Samverkan med de fackliga organisationerna genomförd 2024-04-17.



Lars-Åke Rudin
Regiondirektör

Bilagor:

- HSD-beslut; ” Beslut regional hantering av införande tidboksschema ”
- Kommunikationsdirektörsbeslut;” Beslut avseende Gemensam servicenivå av digitala tjänster inom och hälso- och sjukvården för invånare – tidbokning och ärendehanteringstjänster

Koncernkontoret

Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning

Pia Lundbom
Hälso- och sjukvårdsdirektör
pia.lundbom@skane.se



BESLUT

Datum: 2024-04-08
Dnr 2024-0000001

1 (3)

Beslut regional hantering av införande tidboksschema

Hälso- och sjukvårdsdirektören fastställer återrapport och de förslag som rekommenderas.

- En regional gruppering för RevenueCycle – Maintenance föreslås organisatoriskt lokaliseras inom Enheten för Tillgänglighet och Produktionsstyrning, Avdelningen för Hälso- och sjukvårdsstyrning.
- Identifierat resursbehov för att underhålla RevenueCycle – Maintenance uppskattas till fem heltidsresurser.
- Att arbetet med rekrytering påbörjas omgående då en etablering av enheten är kritisk för driftstart av SDV våren 2025
- Regionövergripande regler kring schemalaggningsen bör inkludera minst 8 veckors framförhållning i schemaplanering.

Se bilaga 1

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Pia Lundbom".

Pia Lundbom
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Återrapport av RDs inriktningsbeslut avseende regionaliserad hantering av tidboksschema

(Dnr: 2023-O000001)

Bakgrund

Schemaläggning av tidböcker i Millenium skiljer sig från dagens sätt att arbeta i PASiS och PMO. Arbetet med att bygga schema i befintliga system utförs idag av minst 1 500 medarbetare. I dessa två system bygger man enkelt tidböcker, då det inte krävs specifik utbildning utan introduktion och utbildning sker lokalt ute i verksamheten.

För att bygga grundstrukturen i Millenium och skapa tid-slottar till schemaläggning krävs särskilt hög behörighet i RevenueCycle Maintenance, vilket ställer krav på särskild kompetens och regional styrning. Vid framtida arbete med tidböcker och schema är det angeläget att det sker i nära samarbete med tillgänglighetsfunktionen på avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning. För att skapa förutsättningar att ge invånarna möjlighet att boka tid, bli medskapare till sin vård samt arbeta med att förbättra tillgängligheten behöver vi standardisera utbudet av tidstyper och bokningsprocessen.

Enligt tidigare inriktningsbeslut:

- Att styrning och organisation av tidsbokning sker regionalt.
- Att uppdra till Hälso- och sjukvårdsdirektören att utreda organisation, resursbehov och placering av en regional enhet för att skapa tidsschema (RevenueCycle – Maintenance). Vidare behöver det göras en värdering kring resursbehov regionalt för att underhålla RevenueCycle – Maintenance.
- Att uppdra åt Hälso- och sjukvårdsdirektören att ta fram riktlinjer och instruktioner som är regionala.
- Att verksamheten är ansvariga för att skapa lokala schemamallar.

Vidare förutsätter ovanstående följande:

- Regionövergripande regler kring schemaläggningen.
- Att en behovsprocess för nya behov sätts upp, ex när en ny mottagning ska öppna.

Genomförda och pågående åtgärder

- Framtagande av regionala riktlinjer och instruktioner har påbörjats
- Regiongemensamma regler för schemamallar är framtagna
- Behovsprocess för nya behov är under framtagande tillsammans med enheten för Regional vårdadministrativ funktion.

Förslag till beslut

- En regional gruppering för RevenueCycle – Maintenance föreslås organisatoriskt lokaliseras inom Enheten för Tillgänglighet och Produktionsstyrning, Avdelningen för Hälso- och sjukvårdsstyrning.
- Identifierat resursbehov för att underhålla RevenueCycle – Maintenance uppskattas till fem heltidsresurser.
- Att arbetet med rekrytering påbörjas omgående då en etablering av enheten är kritisk för driftstart av SDV våren 2025
- Regionövergripande regler kring schemaläggningen bör inkludera minst 8 veckors framförhållning i schemaplanering.

BESLUT

Anna Strömblad

Tfn: +46 44 309 30 28

Mail: anna.stromblad@skane.se

Datum 2024-04-08

Dnr 2024-0000001

1 (1)

Beslut avseende Gemensam servicenivå av digitala tjänster inom och hälso- och sjukvården för invånare – tidbokning och ärendehanteringstjänster

Kommunikationsdirektören beslutar att gemensam servicenivå ska gälla för digitala tjänster som erbjuds av hälso- och sjukvården i Region Skåne i enlighet med beslutsförslaget.

En handlingsplan ska tas fram av hälso- och sjukvårdsförvaltningarna i samverkan med Koncernkontorets avdelningar Koncernstab kommunikation och Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Anna Strömblad".

Anna Strömblad
Kommunikationsdirektör



Koncernkontoret

Koncernstab kommunikation

BESLUTSFÖRSLAG

Process	Gemensam servicenivå av digitala tjänster	Godkänt datum	2024-04-08
Skapad av	Markus Ruotsalainen	Version	1
Godkänd av	Anna Strömblad	Ärendenummer	2024-0000001
Gäller för	Region Skåne	Gäller fr.o.m.	2024-04-08
		Gäller t.o.m.	Tv

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

1 Bakgrund

Som en del av förändrings- och genomförandeplan för Framtidens hälsosystem 2023–2026 ska Region Skåne utveckla en gemensam digital servicenivå för hela organisationen i mötet med invånarna. En gemensam digital servicenivå gör att invånarna upplever ett enhetligt digitalt utbud. Detta är också en del av Region Skånes målbild för 1177 som beslutades 2019. Oavsett om invånaren är i kontakt med den offentliga hälso- och sjukvården eller privat hälso- och sjukvård med avtal med Region Skåne så finns alla relevanta tjänster tillgängliga på samma sätt. Alla likvärdiga vårdutförande enheter har samma digitala servicenivå.

Enligt Region Skånes verksamhetsplan och budget 2024 - 2026 ska digitala verktyg och tjänster som ökar kvalitet, tillgänglighet, jämlikhet, delaktighet och självständighet för invånaren tas fram, erbjudas och användas. Skånes invånare ska uppleva att de inom hälso- och sjukvården erbjuds ett användarvänligt och lättillgängligt utbud av digitala tjänster och verktyg som möter deras behov.

I Hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan och budget för 2024 har det beslutats att alla verksamheter ska möjliggöra tidbokning via 1177.se. I mars 2022 tog regiondirektören beslut om standardisering och basutbud för ärendehanteringstjänster via 1177.se dnr 2022-0000001.

Gemensam servicenivå av digitala tjänster inom och hälso- och sjukvården för invånare – tidbokning och ärendehanteringstjänster definierar den gemensamma servicenivån av digitala tjänster för invånare inom hälso- och sjukvården samt tillämpning av tidigare fattade beslut. För vårdgivare som har avtal med Region Skåne detaljeras tillämpningen av besluten även i förfrågningsunderlagen.

2 Basutbud av tjänster

2.1 Tidbokning genom 1177.se

Tidbokning på 1177.se genom tjänsten 1177 tidbokning syftar till att

- öka tillgängligheten och delaktigheten för invånaren.
- minska antalet uteblivna besök eftersom invånaren själv får möjlighet att välja tid som passar.
- minska det administrativa arbetet kopplat till ombokning, avbokning och tidsbokning via telefon och ärendehanteringstjänsterna på 1177.se.

I Hälso- och sjukvårdsnämndens verksamhetsplan och budget för 2024 har det beslutats att *"Alla verksamheter ska, där det är tillämpligt, möjliggöra för invånarna att digitalt boka, omboka och avboka tid, och lägga ut tider som är bokningsbara genom e-tjänsten."* Målet 2024 är att: Att minst 50 procent av verksamheterna är anslutna till e-tjänsten och har bokningsbara tider tillgängliga digitalt.

2.1.1 Möjliggöra för invånaren att se sina bokade tider

Samtliga vårdutförande enheter inom hälso- och sjukvården som finansieras av Region Skåne ska visa invånarens inbokade tider på 1177.se, oavsett hur tiderna är inbokade. I tjänsten Bokade tider på den inloggade startsidan för 1177.se ser invånaren en översikt över samtliga inbokade besök i hälso- och sjukvården. Undantag får endast göras i verksamheter där det föreligger skäl att inte visa tider av

patientsäkerhetsskäl eller där systemstöd saknas för visning av tider på 1177.

2.1.2 Möjliggöra för invånaren att boka tid

Boka tid vid kallelse, så kallad "öppen kallelse" – initierat av vården

När invånaren kallas till vårdbesök ska invånaren så långt det är möjligt själv kunna välja och boka sin tid inom vissa tidsramar. För detta finns funktionen öppen kallelse där en inbjudan skickas till invånaren via 1177 inkorgen med möjlighet för invånaren att själv boka genom att välja mellan ett begränsat antal tider. En specifik invånare kan därmed boka och boka om en tid inom ett begränsat datumintervall till en på förhand specificerad medarbetare i vården. Genom att invånaren själv kan hantera sin bokning avlastas tid för medarbetare i verksamheten.

Den vårdutförande enhet som använder patientadministrativa system med systemstöd för öppna kallelser ska identifiera lämpliga tidstyper att använda för öppen kallelse i stället för att endast skicka kallelse med bestämd tid.

Boka tid för nybesök eller återbesök – initierat av invånaren

Vårdutförande enheter ska, om besöket inte kräver bedömning av vårdnivå eller medicinsk bedömning, lägga ut och erbjuda direktbokning för nybesök och återbesök i tjänsten 1177 tidbokning, där invånaren själv kan välja tid. Undantag kan göras i verksamheter där det föreligger särskilda skäl att inte ge möjlighet att boka tider av patientsäkerhetsskäl.

1177 tidbokning är den tjänst som ska användas primärt för bokning av nybesök eller återbesök initierad av invånaren. Om verksamheten inte kan erbjuda bokning med 1177 tidbokning på grund av patientsäkerhetsmässiga skäl eller systemmässiga begränsningar kan den regionala ärendehanteringstjänsten *Kontakta oss för att boka tid* användas i undantagsfall.

2.1.3 Omboka och avboka tid genom 1177.se

Vårdutförande enheter ska erbjuda invånaren att själv kunna boka om sin tid respektive avboka sin tid i tjänsten 1177 tidbokning.

1177 tidbokning är den tjänst som ska användas primärt för ombokning och avbokning initierad av invånaren. Om verksamheten inte kan erbjuda ombokning eller avbokning med 1177 tidbokning på grund av patientsäkerhetsmässiga skäl eller systemmässiga begränsningar kan den regionala ärendehanteringstjänsten *Kontakta oss för att avboka eller omboka tid* användas i undantagsfall.

2.2 Ärendehantering genom 1177.se

Ärendehanteringstjänster är tjänster där invånare kan skicka in ärenden via formulär i e-tjänsterna på 1177.se. Det kan handla om ärenden som initieras av invånaren i syfte att till exempel förnya recept eller intyg, beställa journalkopior eller för att göra en egen vårdbegäran. Tjänsterna ska presenteras på verksamhetens kontaktkort på 1177.se.

2.2.1 Kontakta oss

Den vårdutförande enhet som syns med kontaktkort på 1177.se ska erbjuda den regionala tjänsten *Kontakta oss*. Kontakta oss är en grundläggande tjänst som samtliga enheter som syns med kontaktkort ska erbjuda. Undantag kan endast göras efter särskilt beslut.

2.2.2 Förnya recept på läkemedel

Den vårdutförande enhet som förskriver läkemedel till en patient som de har det medicinska vårdansvaret för, i primärvård eller specialiserad öppenvård, ska erbjuda den regionala tjänsten *Förnya recept på läkemedel*.

2.2.3 Förnya recept på hjälpmedel

Den vårdutförande enhet som förskriver hjälpmedel eller förbrukningsprodukter till en patient som de har det medicinska vårdansvaret för, i primärvård eller specialiserad öppenvård, ska erbjuda den regionala tjänsten *Förnya recept på hjälpmedel*.

2.2.4 Egen vårdbegäran

Samtliga vårdutförande enheter som bedriver specialiserad öppenvård ska erbjuda tjänsten *Egen vårdbegäran*. Bedömning av egen

vårdbegäran kan utföras av annan vårdutförande enhet, till exempel en särskild bedömningsenhet.

2.2.5 Beställ utskrift från journal

Den vårdutförande enhet som för patientjournal i såväl offentlig som privat regi ska erbjuda den regionala tjänsten *Beställ utskrift från journal*. Hanteringen av inkomna beställningar kan utföras av annan enhet inom samma personuppgiftsansvarsområde, till exempel Journalservice.

2.2.6 Synpunkter och klagomål

Den vårdutförande enhet som syns med kontaktkort på 1177.se ska använda den regionala tjänsten *Synpunkter och klagomål* för detta ändamål.

2.2.7 Ansök om intyg

Den vårdutförande enhet som utfärdar lagstadgade intyg till en patient eller anhörig i primärvård eller specialiserad öppenvård kan erbjuda den regionala tjänsten *Ansök om intyg* alternativt ta emot dessa ärenden genom tjänsten *Kontakta oss*.

2.2.8 Övriga regionala tjänster

Om ett vårdområde har ett fastställt behov av ytterligare regionala tjänster ska dessa tas fram av Enheten för digitala tjänster vid Koncernstab kommunikation tillsammans med berörda verksamhetsansvariga för 1177 i vårdförvaltningarna.

2.2.9 Svarstid i tjänsterna

Ärenden i tjänsterna ska behandlas utan onödigt dröjsmål. Målet är att verksamheten ska ge ett passande svar på hur de kan lösa invånarens ärende på bästa sätt inom 2 vardagar.

- Utan onödigt dröjsmål definieras utifrån verksamhetsområde och nationella krav och riktlinjer.
- I 1177 ärendehanteringstjänster används en regiongemensam kommunikation om svarstid: "*Du får ett svar i din inkorg inom 2-3 vardagar*".

- När det finns anledning att ha en längre svarstid än vad invånaren tidigare fått information om i tjänsten måste invånaren meddelas om det. Detta kan ske genom en så kallad motfråga där invånaren informeras om fördröjningen.

3 Handlingsplan

En handlingsplan beskriver i detalj hur basutbudet av tjänster ska införas i vårdverksamheterna. 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.