

Förstudie Utveckling av Vårdgivare Skåne

2025-12-03

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. BAKGRUND	3
1.1 Vårdgivare Skånes syfte och innehållsstrategi	3
1.2 Fakta och statistik	3
2. BEHOV	5
2.1 Förstudie - Uppdrag och syfte	5
2.2 Avgränsningar	6
2.3 Projektmodell och metoder	6
2.4 Projektorganisation	6
3. IDENTIFIERADE PROBLEM OCH ANALYS	7
4. REKOMMENDATIONER	10
5. BILAGOR	12

1. Bakgrund

1.1 Vårdgivare Skånes syfte och innehållsstrategi

Vårdgivare Skåne är en webbplats för alla offentliga (regional och kommunanställda inom hälso- och sjukvård) vårdgivare och privata vårdgivare som har avtal med eller arbetar på uppdrag för Region Skåne.

Nuvarande innehållsstrategi för Vårdgivare Skåne¹ beslutades av Region Skånes kommunikationsdirektör den 15 maj 2018 och beskriver att:

”Målet med webbplatsen är att ge ett effektivt stöd till offentlig och privat vårdpersonal, som har uppdrag för eller avtal med Region Skåne.

För att uppnå målet ska innehållet följa uppsatta kriterier:

- Målgruppen för innehållet ska vara offentlig och privat vårdpersonal och/eller kommunanställd vårdpersonal i Skåne.
- Innehållet ska vara regiongemensamt och giltigt för alla förvaltningar.
- Prioriterat innehåll på webbplatsen är vårdprogram och riktlinjer, administrativt stöd och utbildningar/kompetensutveckling.
- Innehållet ska utgå från användarnas behov och utformas i enlighet med beslutade regelverk och anvisningar.
- Strukturen är uppbyggd efter ämne, inte organisation, och innehållet ska placeras där det är mest relevant för användaren.
- Innehållet på webbplatsen ska gå att hitta via Region Skånes intranät.”

1.2 Fakta och statistik

Vårdgivare Skåne har under det senaste året, mellan 6 oktober 2024 och 6 oktober 2025, haft cirka 2,5 miljoner besök. Under samma period året innan hade Vårdgivare Skåne totalt cirka 3,2 miljoner besök.

Vårdgivare Skånes struktur är indelad i fem huvudingångar som därefter innehåller sidor och undersidor. Följande tabell visar antalet unika sidvisningar för varje huvudingång under perioden 6 oktober 2024 till 6 oktober 2025. Tabellen visar även

¹ Innehållsstrategi för Vårdgivare Skåne 2018-05-15

vilka undersidor under respektive ingång som haft flest unika sidvisningar under samma period.

Huvudingång	Unika sidvisningar	Undersidor med flest unika sidvisningar (antal unika sidvisningar)
Vårdriktlinjer	≈ 2 032 000	Läkemedel (≈ 369 700)
Patientadministration	≈ 566 660	Beställ tjänster (≈ 226 900) och Sjukresor (≈ 133 940)
Kompetens och utveckling	≈ 523 200	Utbildningskalender (≈ 159 080)
IT och support	≈ 394 300	IT-stöd och tjänster A-Ö (≈ 306 460) och Tandvårdsfönster (≈ 69 470)
Avtal och uppföljning	≈ 112 450	LOV (≈ 51 600)

Förklaring av begrepp:

Besök: Ett besök består ofta av ett antal sidvisningar och räknas som avslutat när användaren stänger webbplatsen eller inte gör något på webbplatsen under 30 minuter. Om samma användare kommer tillbaka, till exempel en dag senare, räknas detta som ett nytt besök. En webbplats kan därför ha fler besök än antal enskilda individer som varit inne på webbplatsen.

Unika sidvisningar: Om samma användare besöker samma sida, till exempel startsidan, flera gånger under sitt besök så registreras det fortfarande som 1 unik sidvisning av startsidan.

2. Behov

Behov av utveckling av Vårdgivare Skåne har identifierats utifrån:

- Revisionsrapport - Information/kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät – förstudie (dec 2022)². Rapporten har identifierat flera brister och otydligheter gällande bland annat publicistorganisation, tillgänglighetsanpassning av dokument, icke uppdaterade styrande dokument (äldre än 10 år) och otydligheter gällande beslutande av anvisningar och regelverk.
- Iakttagelser från Enheten för webbkommunikation och andra verksamheter i Region Skåne.

Till det behöver arbete med webbplatsen 1177 för vårdpersonal som drivs av Inera beaktas. Webbplatsen samlar nationella kunskapsstöd som riktar sig till vårdpersonal och är en del av Nationellt system för kunskapsstyrning hälso- och sjukvård. Webbplatsen är fortfarande under utveckling.

Utöver ovan punkter finns även slutrapport och dokumentation av projektet Nya vårdgivarwebben³ att tillgå. Projektet gick i mål 2015 och flera risker identifierades. Det finns behov av att följa upp dessa risker.

En övergripande analys genomfördes våren 2025 som resulterade i rekommendationen att göra en fördjupad förstudie.

2.1 Förstudie - Uppdrag och syfte

En fördjupad förstudie gällande Vårdgivare Skåne har genomförts under hösten 2025 utifrån beslut av ledningsgruppen för Område digital kommunikation.

Syftet med förstudien var att ta fram en nulägesanalys för att definiera syfte och mål med webbplatsen samt att identifiera risker kopplade till framför allt innehållet. I förstudien ingick även analys av publicistorganisationen med beskrivning av nuläge, struktur, roller, rutiner och ansvar.

² Revisionsrapport - Information/kommunikation på Region Skånes hemsida och intranät – förstudie (december 2022). Syftet med förstudien har varit att kartlägga hur information och kommunikation på Region Skånes publika hemsidor och intranät fungerar och hanteras.

³ Projektet Nya vårdgivarwebben från 2015 hade som syfte att skapa en vårdgivarwebb för att samla all relevant vårdrelaterad information från Region Skåne så att alla vårdgivare som har uppdrag för/avtal med Region Skåne får tillgång till samma information.

2.2 Avgränsningar

Förstudien inkluderar inte systemtekniska aspekter. Dessa hänvisas till den kommande projektfasen.

2.3 Projektmodell och metoder

Projektgruppen har inspirerats av BUM-modellen, i linje med projektmodellen som används i Region Skåne. Förstudien likvärderas med behovsutredningsfasen.

Metoder som används i denna förstudie är bland annat:

- inventering av fakta
- undersökningar
- stickprov från webbplatsen
- omvärldsanalys
- intervjuer
- enkätundersökning.

2.4 Projektorganisation

2.4.1 Projektägare

Behovsutredning eller förstudie genomförs på uppdrag av enhetschefen för Enheten för webbkommunikation på Koncernstab kommunikation, som också är projektägare.

2.4.2 Styrgrupp

Styrgruppen för förstudien är Operativ ledningsgrupp (OLG) på Område digital kommunikation, Koncernstab kommunikation.

Styrgruppens syfte är att följa projektet och säkerställa projektets framdrift genom att utifrån olika strategiska perspektiv agera bollplank, bidra med och diskutera möjligheter och avvägningar samt medverka till en helhetssyn. Budget hanteras av styrgruppen.

2.4.3 Projektgrupp

I behovsutredningsfasen består projektgruppen av en projektledare samt 1,5 projektresurser. Övriga teammedlemmar i Vårdgivare Skånes redaktion stöttar projektet i olika omfattning.

2.4.4 Tidsplan

Förstudien genomförs under perioden september–november 2025.

3. Identifierade problem och analys

Förstudien har samlat en mängd fakta som bekräftar tidigare antagande. Det har lyfts positiva aspekter och framför allt aspekter med förbättringspotential.

Positivt som lyfts genom intervjuer är att webbplatsen anses vara ett bra koncept och att arbete med Vårdgivare Skåne är meningsfullt. Många förbättringspotentialer och avvikelser har dock identifierats och finns beskrivna genom hela rapporten. Se nedan en sammanfattning av de viktigaste:

- **Webbplatsen är inte ändamålsenlig och innehåll är till viss del inte regiongemensamt.** Utöver samling av nödvändig information till offentliga och privata vårdgivare används Vårdgivare Skåne också som bland annat arkiv och som ärendehanteringssystem. Stickprov visar också en mängd lokala rutiner, mötesanteckningar och dubbelpublicering av information. Det finns även information som borde finnas på Vårdgivare Skåne, men saknas idag. Flera konkreta exempel har identifierats och lyfts i bilaga 1.
- **Avvikelse från beslut gällande innehållsstrategi och målgrupp.** Målgruppen för webbplatsen enligt nuvarande innehållsstrategi för Vårdgivare Skåne⁴ som beslutades av Region Skånes kommunikationsdirektör den 15 maj 2018 är offentliga och privata vårdgivare, men kartläggningen har identifierat en bredare målgrupp. Utöver vårdpersonal från offentlig, privat och kommunal verksamhet, finns information som riktar sig till:
 - Administrativ personal och andra medarbetarkategorier inom offentlig, privat och kommunal verksamhet.

⁴ Innehållsstrategi för Vårdgivare Skåne 2018-05-15

- Myndigheter och övriga regioner.
 - Vårdgivare som avser att bedriva vård enligt LOV, LOL, LOF.
 - Anbudsgivare för övriga upphandlingar.
 - Ideella organisationer och föreningar.
 - Forskare och studenter.
 - Invånare och patienter.
- **Otydlig gränsdragning mellan interna och externa webbplatser inom Region Skåne och övriga relaterade plattformar.** Det finns otydligheter kring vad som ska finnas på Region Skånes olika webbplatser. Även gränsdragningen mellan olika interna och externa webbplatser är otydlig. Detta kan leda till missuppfattning om syfte och målgrupp för Vårdgivare Skåne.
 - **Innehållet på webbplatsen hittas inte alltid på Region Skånes intranät.** Enligt beslut om innehållsstrategin från 2018 ska innehållet på webbplatsen gå att hitta via Region Skånes intranät. Detta är inte alltid fallet.
 - **Otydliga kriterier för innehåll.** Det finns en rad varierande avvikelser mot den beslutade innehållsstrategin. Vidare är till exempel kriterier om rapporter, projekt och utbildningar otydliga eller saknas helt. Detta leder till bland annat svårigheter i bemötande av önskemål och enhetlighet på webbplatsen.
 - **Olikheter i struktur gällande vårdriktlinjer.** Ingången Vårdriktlinjer innehåller bland annat kunskapsstöd för vårdpersonal. Olikheter i struktur mellan Vårdriktlinjer i Vårdgivare Skåne, struktur för NPO/LPO och I177 för vårdpersonal är olika. Olikheter i strukturen kan leda till svårigheter att hålla innehåll aktuellt och korrekt. Detta medför stor risk för patientsäkerheten och att regionala riktlinjer inte följs. Det finns behov av att se över struktur gällande vårdriktlinjer och kommunicera vilka kanaler för innehåll av sådan karaktär gäller.
 - **Föråldrad information.** Vårdgivare Skåne innehåller en mängd underlag och information som är föråldrad. Genomgående under hela rapporten visas att det finns en stor mängd inaktuella anvisningar särskilt kopplat till vårdprogram och vårdriktlinjer, och att innehållet inte alltid är i enlighet med beslutade regelverk och anvisningar. Konkreta exempel har identifierats och återfinns i bilagorna.

Detta medför stor risk för patientsäkerheten. Och det har en direkt bäring på publiceringsorganisationen och publiceringsprocessen.

- **Otydlig beskrivning av roller och ansvar.** Förväntningar på samtliga roller och ansvar, särskilt publicister, sidansvariga, faktagranskare och kommunikatörer är otydliga. Otydlighet i förväntningar och rollens ansvar medför stor risk för patientsäkerheten.
- **Brister och felaktigheter i publicistorganisationen.** Publicistorganisationen är decentraliserad och publicister har varierande kunskap. Det saknas dedikerade publicister till olika delar av Vårdgivare Skåne utifrån ett strategiskt perspektiv. Skillnad mellan rollen som sidansvarig och publicist är inte tydlig. Faktagranskare är en viktig del i publicistorganisationen och även bland dem bedöms det finnas varierande kunskap gällande förväntningar och ansvar.
- **Brister och felaktigheter i publicering och faktagranskning.** Det har identifierats mängder av felaktigheter, brist på följsamhet till regler och rutiner avseende publiceringar som involverar publicister, faktagranskare och ibland övriga kommunikatörer (som inte är publicister). Det saknas enhetliga och tydliga rutiner samt verktyg och kriterier för att vidta åtgärder kopplat till de olika rollerna. Detta medför stor patientsäkerhetsrisk.
- **Oenhetliga processer.** Processer gällande publicering och faktagranskning är inte enhetliga. Det saknas en gemensam bild av publicering och granskning av innehåll där samtliga roller involveras.
- **Brister och felaktigheter gällande tillgänglighetsanpassning.** Region Skåne är skyldig att följa lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Det har belysts att kunskap om tillgänglighetsanpassning av innehåll bland publicister är låg och att stöd ofta efterfrågas. Detta för att säkerställa att lagen efterlevs.
- **Webbplatsen är svårnavigerad.** Vid intervjuerna har det framkommit att webbplatsen inte är intuitiv och är svårnavigerad. Synpunkter och klagomål kring den interna sökfunktionen på Vårdgivare Skåne har lyfts under många år och även bekräftats under intervjuerna i denna förstudie. Det är dock viktigt att lyfta

att endast en liten grupp av användare har intervjuats och rekommenderas en komplettering i kommande steg.

4. Rekommendationer

Rekommendationer som projektgruppen har kommit fram till avser till stor del tydliggörande av vissa beslut, ramar och kriterier. Syftet med dessa rekommendationer är att skapa en gemensam bild i organisationen om innehåll, målgrupp, berörda roller och processer på Vårdgivare Skåne.

Detta kommer att leda till ökad kunskap om Vårdgivare Skåne i organisationen, att innehållsstrategin medvetengörs och att webbplatsens innehåll och struktur kan anpassas för den avsedda målgruppen.

I denna fas har projektgruppen inte analyserat eventuella behov avseende förändring av den övergripande strukturen, till exempel vilka huvudingångar som webbplatsen ska innehålla, huruvida åtkomst till webbplatsen ska vara begränsad eller inte, förändringar av mallar och vilka eventuella systemstöd som behövs. Dessa behov lämnas över för hantering i kommande projektfas.

1) Innehållsstrategi och målgrupp

- **Tydliggöra innehållsstrategi för Vårdgivare Skåne.**
- **Tydliggöra målgruppen för Vårdgivare Skåne** för att bättra anpassa innehåll av webbsidan. Arbetet bör ske med övriga webbplatser och plattformar i Region Skåne som har liknande innehåll och målgrupp, för att besluta vad som ska finnas på varje plattform.

2) Struktur

- **Se över samtliga huvudingångar och innehåll så det blir intuitivt att navigera och hitta på webbplatsen.**
 - Tydliggörande av struktur av Vårdriktlinjer bör ske i samarbete med berörd verksamhet inom Hälso- och sjukvårdsstyrningen, som faktaägare av innehåll. Möjligheten att likna den nationella strukturen enligt NPO bör övervägas. Beslut och utveckling av 1177 för vårdpersonal behöver beaktas.
 - Tydlig struktur vid samtliga huvudingångar leder till tydlig information för vårdgivare om var de hittar visst innehåll.

- Tydlig struktur ger förutsättning för kvalitetssäkring, uppföljning och upprätthållande av kvalitetsinnehåll.
 - **Tydliggöra kriterier och giltighetsdatum för information om utbildningar, projekt, utvecklingsarbeten och rapporter, samt övriga dokument.**
- 3) **Roller och ansvar**
- **Tydliggöra roller, mandat, ansvar och förväntningar för samtliga roller som arbetar med Vårdgivare Skåne** särskilt gällande publicister, sidansvariga, faktagranskare och kommunikatörer. Arbetet påverkar övriga Region Skånes webbplatser. Viktigt att ta hänsyn till gemensamma begrepp som gäller för samtliga webbplatser.
- 4) **Publicistorganisation**
- **Tydliggör publiceringsprocessen för att främja naturligt samarbete mellan involverade roller.**
 - **Se över utbildningspaketet för publicister.**
 - Inkludera krav på publicister och kriterier som ska följas.
 - Tydliggöra information om olika behörigheter.
 - Inkludera utbildning för tillgänglighetsanpassning av innehåll.
 - Inkludera processbeskrivning och konsekvenser om processen inte följs.
 - Överväg att dela upp kunskapsdelning i flera delar, med obligatorisk närvaro, för att säkerställa en jämn kunskapsnivå. Publicister ska delta i utbildning innan behörigheter erhålls.
 - **Ta fram utbildnings- och informationspaket till övriga involverade roller.**
 - Särskilt utbildningspaket till faktagranskare och sidansvariga som inkludera krav på rollerna samt kriterier och riktlinjer som ska följas.
 - Informationspaket till övriga inblandade roller såsom kommunikatörer och andra inblandade medarbetare.
 - Inkludera processbeskrivning och konsekvenser om processen inte följs.
 - **Utse dedikerade publicister för område eller sidor, likaväl som ansvarig faktagranskare.**
 - **Ta fram process för att ersätta publicister, sidansvariga och faktagranskare som slutar i organisationen eller lämnar sitt uppdrag.**

Projektgruppens rekommendationer är att först hantera de strategiska beslut som framgår i detta avsnitt för att rama in publicisternas uppdrag. Eventuell förändring i

publicistorganisationen överlämnas till kommande projektfas som en fortsättning av arbetet.

Till kommande projektfas föreslås också flera intervjuer med representanter från en större del av verksamheten samt en användarundersökning med syfte att lyssna av användares behov och få mer information om upplevelsen av webbplatsen.

Dessa är några förutsättningar som krävs för att säkerställa en realistisk projektleverans med hög kvalitet.

5. Bilagor

I bilagorna framgår detaljerad rapport och inhämtade uppgifter under förstudien. Bilagor delges på begäran.

- Bilaga 1: Förstudie Vårdgivare Skåne
- Bilaga 2: Jämförelse av struktur NPO, LPO, 1177 för vårdpersonal och Vårdgivare Skåne
- Bilaga 3: Förteckning med aktuella utbildningar med respektive verktyg
- Bilaga 4: Sammanställning och analys av enkätsvar från publicister
- Bilaga 5: Sammanställning av intervjuer förstudie Vårdgivare Skåne