

TJÄNSTESKRIVELSE**Invånartjänster e-hälsa Halland**

Charlotte Tavelin, samordnare 1177 Vårdguidens e-tjänster Halland

Maria Brunefjäll, objektspecialist 1177 Vårdguidens e-tjänster Halland

Datum

2015-12-11

Basutbud i 1177 Vårdguidens e-tjänster (Mina vårdkontakter) för alla vård- och tandvårdsmottagningar inom eller med avtal med Region Halland

I Halland har alla mottagningar och liknande verksamheter inom hälsa, vård och tandvård och kringliggande verksamheter som Patientnämnden och Vårdgarantiservice i uppdrag att erbjuda invånaren kontakt via de säkra gemensamma e-tjänsterna, 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Mottagningen ska minst erbjuda det basutbud av tjänster inom 1177 Vårdguidens e-tjänster som specificeras nedan. Utöver det kan mottagningen med fördel själv välja att komplettera sitt tjänsteutbud med ytterligare tjänster inom 1177 Vårdguidens e-tjänster. Syftet är att uppnå en högre tillgänglighet och servicenivå utifrån invånarnas behov. Dessutom ska en ökad delaktighet och möjlighet till eget ansvar för patienten eftersträvas i enlighet med nya Patientlagens intentioner. Varje mottagning bör själva aktivt utveckla sitt tjänsteutbud utifrån patienternas behov och ska verka för en ökad användning av e-tjänsterna 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Varje år ingår mål för varje verksamhet att uppnå, som har till syfte att öka användningen av de säkra e-tjänsterna och att minska belastningen på telefonerna, korta ledtider och, direkt eller på sikt, frigöra tid för vården när det gäller administrativt rutinarbete. Ett led i att effektivisera vården och se till att rätt kompetenser gör rätt saker. Det invånarna kan göra själv ska de göra för att på så sätt frigöra resurser inom vården som kan användas där de behövs bäst. En förutsättning för att klara behovet av vård på sikt.

Det är verksamhetschefen ansvar att det finns en plan för hur målen ska uppnås, att den genomförs och följs upp.

Detta dokument uppdateras minst en gång varje år i enlighet med den nationella utvecklingen av nya invånartjänster samt Region Hallands målsättningar.

Mål 2016

- Antalet **Förnya recept** som kommer in via 1177 Vårdguidens e-tjänster ska öka med minst 50 procent på varje mottagning, istället för att de hanteras via telefon. Det är samma mål som 2015. I uppföljningen jämförs resultatet med 2014. (Resultat efter juli 2015 var +34 procent).
- Mottagningarna behöver aktivt se till att **samtliga patienter** från början vet om att mottagningen kan kontaktas via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Fortfarande är det många som inte blir informerade av vårdpersonalen om att denna möjlighet finns. En patient ska alltid veta att de kan skicka sin fråga, meddelande, ärende eller synpunkt genom att logga in på www.1177.se och inte behöva anpassa sig till telefontider eller öppettider.

Antalet ärenden in till varje mottagning ska under 2016 öka med 20 procent jämfört med förgående år. Ett mål satt utifrån att om alla patienter informeras kommer också fler att använda möjligheten till kontakt via 1177 Vårdguidens e-tjänster och därigenom antalet ärenden in öka.

- Antalet **val av vårdcentral** som görs via 1177 Vårdguidens e-tjänster ska öka så att minst 50 procent av de vårdval som genomförs aktivt sker elektroniskt 2016. Användningen av vårdvalsblanketter ska minimeras och endast användas i undantagsfall. Samma mål som 2015. (Resultat efter juli 2015 var 17 procent).

Basutbud för varje mottagning eller liknande i 1177 Vårdguidens e-tjänster

Invånaren är alltid identifierad i 1177 Vårdguidens e-tjänster vilket gör att ärenden som kräver säker identifiering kan ske smidigt här, en möjlighet som ska användas så långt det är möjligt. Säker identifiering är inte möjlig via telefon. Alla blanketter och annan pappershantering ska så långt det är möjligt ersättas av tjänster i 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Samtliga av följande tjänster ska erbjudas på mottagningen (om de finns inom verksamheten)

- Beställa tid*
- Av/omboka tid
- Förnya recept
- Kontakta mig och/eller meddelande till mottagning
- Rådgivning

- Svar på röntgen och provtagning
- Förnya hjälpmedel
- Begära intyg
- Beställa journalkopior
- Vaccination inför utlandsresa – hälsodeklaration
- Hjälp oss att bli bättre
- Egenremiss**
- Har min remiss kommit fram?
- Vill du ha råd och stöd att ändra levnadsvanor (mat, tobak, motion och alkohol)

* **Beställa tid** innebär att invånaren skickar in ett önskemål om tid med en beskrivning av den åkomma eller besvär man lider av. Denna tjänst är bastjänsten för tidbokning som alla ska erbjuda. Patienten får en tid för besök tillbaka, får egenvårdsråd eller hänvisas till annan mottagning eller vårdnivå.

** Alla mottagningar som hanterar **egenremiss** via telefon ska också erbjuda egenremiss via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Samma frågor ställs och en egenremiss via 1177 Vårdguidens e-tjänster bedöms på samma sätt och tid som annan inkommen egenremiss. Endast i undantagsfall ska egenremiss skickas hem till invånare som söker vård på mottagningen.

Rekommenderade tjänster

- Kontaktformulär med specialistfunktioner exempelvis Kontakta diabetessköterska, Kontakta bröstsköterska, kärlsköterska, överviktssköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast och liknande.
- Frågor inför operation
- Fråga om tid för operation
- Frågor om olika undersökningar, exempelvis Frågor om gynekologiskt cellprov, frågor om mammografi, frågor om klamydiatest osv.
- Fristående webbtidbok – ger invånare möjlighet att boka tid själv, som den sedan har också möjlighet att av- och omboka. Ingen koppling till tidbok i journalsystem. Kommer i de flesta fall ersättas med en webbtidbok integrerad med VAS när den är klar.

Verksamheter med drop-in tider rekommenderas införande av fristående tidbok för att förbättra tillgänglighet samt fördelning av belastning mer jämnt över tid, exempelvis gäller detta provtagningen på vårdcentraler och sjukhus

samt alla tider för grupper så som visning på förlossning och BB och andra gruppaktiviteter.

Webbtidbokning

Alla verksamheter som bokar tider för besök och behandling ska erbjuda webbtidbokning via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Vid upphandling, byte av system eller i nuvarande system ska det kopplas webbtidbokning så att invånarna kan hantera sina tider via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

2016 ska piloter genomföras när det gäller webbtidbokning kopplad till VAS. Därefter påbörjas breddinförandet som berör alla verksamheter som bokar tider i VAS.

Följande gäller:

- Samtliga mottagningar ska visa patientens alla personliga tider som finns bokade för besök, undersökning och behandling i 1177 Vårdguidens e-tjänster.
- Samtliga mottagningar ska erbjuda av- och omboka besök till alla typer av besök.
- Boka besök – samtliga mottagningar ska erbjuda minst någon typ av direktbokning av besök.

Nationellt mål är att 40 % av alla tider bokas via webbtidbok 2015. Region Halland förväntas nå det nationella målet 2018.

Journalen via nätet

Under andra kvartalet 2016 kommer den nya tjänsten Journalen bli tillgänglig för invånare i Halland via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Det innebär att genom att logga in på www.1177.se kommer de som vårdats i Halland och är över 18 år kunna läsa vissa delar av sin egen journal, exempelvis journalanteckningar, vissa provsvar med mera som finns i journalssystemet VAS. Vårdnadshavare som har barn som är under 13 år kommer också kunna ta del av barnets journal. I Halland kommer endast journaluppgifter som noterats från 1 september 2015 och framåt finnas med.

Alla verksamheter är ansvariga om att informera patienter/invånare om denna möjlighet när den finns på plats. Vidare behöver vårdens medarbetare skaffa sig god kännedom om hur tjänsten ser ut och fungerar när man loggar in som patient/invånare samt inkludera Journalen som en naturlig del i dialogen och mötet med invånaren.

Uppföljning

Basutbudet och 2016 års mål för ökad användning av de säkra e-tjänsterna 1177 Vårdguidens e-tjänster kommer att följas upp tre gånger om året om inte annat anges.

Mottagningar och liknade verksamheter kommer följas upp när det gäller

- att mottagningen erbjuder sina patienter **kontakt via 1177 Vårdguidens e-tjänster**
- att mottagningen erbjuder de tjänster som ingår i **basutbudet** samt om de erbjuder ytterligare tjänster
- hur antalet **Förnya recept** som kommer in till mottagningen in via 1177 Vårdguidens e-tjänster ökar i förhållande till antalet 2014. Varje berörd mottagning följer själv löpande upp antalet Förnya recept som kommit in varje månad. En sammanställd uppföljning över alla mottagningars resultat tas fram i början av 2016 samt strax efter årsskiftet av 2016/2017.
- hur antalet ärenden in till mottagningen ökar i förhållande till året innan (2015).
- hur många aktiva vårdval till vårdcentral (Vårdval Halland) som gjorts elektroniskt via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Svarstider

De angivna svarstiderna ska alltid hållas även vid semestrar och medarbetares frånvaro. Mottagningarna ska kontrollera inkommande ärenden minst 2 gånger varje arbetsdag.

Ärendemottagarna på varje mottagning ska kontrollera listan under "Fördelade ärenden" en gång varje arbetsdag och påverka så att ärenden som är försenade åtgärdas. Vårdgivaren får påminnelse via e-post om ett ärende är försenat. Verksamhetschefen är ansvarig för att hanteringen via 1177 Vårdguidens e-tjänster sköts inom tid och med kvalitet.

Ansvar och kunskapsstöd

- På varje mottagning finns det 1-2 utsedda administratörer som är de som i första hand tar hand om frågor, utbildning och uppföljning på den egna mottagningen.
- Varje verksamhetschef är ansvarig att se till att lämplig administratör för 1177 Vårdguidens e-tjänster finns och att en överlämning sker inom mottagningen om administratören byts ut eller slutar.
- Om inte administratören kan svara kontaktar hen antingen supporten på minavardkontakter@sll.se eller tfn 08-123 135 25 om det gäller teknisk

support eller frågor om ärendehantering. Gäller frågorna anslutning av nya mottagningar eller nya tjänster så kontaktar de istället Maria Brunefjäll maria.brunefjall@regionhalland.se eller Charlotte Tavelin charlotte.tavelin@regionhalland.se.

- På extranätet finns aktuell information och lathundar om 1177 Vårdguidens e-tjänster inklusive Journalen via nätet <https://extra.regionhalland.se/stod-och-service/it-stod-och-system/varssystem/mina-vardkontakter>
- På den nationella supportsidan för 1177 Vårdguidens e-tjänster finns manualer och användbara länkar för vårdgivarna <https://personal.minavardkontakter.se/C125758200576A1B/p/startpage>. Här finns också en nätbaserad utbildning som nya administratörer kan gå igenom.
- Som stöd till invånaren/patienten finns dels information och stöd, dels telefonnummer och webbformulär för support på www.1177.se/Halland/e-tjanster

Regionkontoret



Karin Möller
Hälso- och sjukvårdsdirektör