

TJÄNSTESKRIVELSE

Fredrik Stegmark
Digitaliseringsstrateg Hälso- och sjukvård

Datum
2018-03-21

Charlotte Tavelin
Kommunikationsstrateg

Tidigare har mål och basutbud sänts ut som ett enskilt dokument. Från och med 2018 är detta en del av Hälso- och sjukvårdsstrategin och avser att förtydliga delmål 4 i denna.

Vänligen sprid denna information inom ert ansvarsområde.

Basutbud för digitala tjänster för alla vård- och tandvårdsmottagningar inom eller med avtal med Region Halland

Digitalt tjänsteutbud

I Halland har alla mottagningar inom hälsa, vård och tandvård och kringliggande verksamheter så som Patientnämnden och Vårdgarantiservice i uppdrag att erbjuda invånaren kontakt via digitala tjänster i 1177 Vårdguiden.

Den digitala ingången för invånaren och patienten till flera av tjänsterna sker idag via den nationella tjänsten 1177 Vårdguiden som nås via www.1177.se.

Mottagningen ska som ett minimum erbjuda det basutbud av tjänster inom 1177 Vårdguidens e-tjänster som specificeras nedan. Utöver det kan mottagningen själv välja att komplettera sitt tjänsteutbud med ytterligare tjänster inom 1177 Vårdguidens e-tjänster eller vid speciella behov via andra tjänster. Varje mottagning bör själva aktivt utveckla sitt tjänsteutbud utifrån invånarens/patientens behov samt mål och strategiska val i Hälso- och sjukvårdsstrategin för Halland 2017-2025.

Fortsatt utveckling i den ”digitala resan”

Arbetet med de digitala tjänsterna ska integreras som en naturlig del av det dagliga arbetet. 1177 Vårdguiden är en av de komponenter som behövs för att erbjuda invånaren ytterligare alternativ för kontakt med vården. Dialogen om behov inom

1177 Vårdguidens e-tjänster förs med primärt med systemförvaltningen, objektet eHälsa som ger stöd i förädling av befintliga tjänster. Systemförvaltningens uppdrag är också att kanalisera vidare till andra stödfunktioner vid behov.

För nya tjänster där behovet inte är tydligt definierat eller ligger utanför vad 1177 Vårdguiden kan leverera kanaliseras frågan genom systemförvaltningen till andra stödfunktioner. Som ytterligare stöd till verksamheten finns resurser för strategisk funktion på Hälso- och sjukvårdsavdelningen, kommunikatörer på kommunikationsavdelningen och design labbet¹ på Expertstödsavdelningen för att stödja till att tydliggöra behov och lösning. Det övergripande arbetet med vårdens "digitala resa" hålls samman av hälso- och sjukvårdsavdelningen.

Hälso- och sjukvårdsstrategin

I Region Hallands hälso- och sjukvårdsstrategi beskrivs i mål 4 satsningar på digitalisering utifrån ett invånar- och medarbetarperspektiv. Invånaren ska ges möjlighet att ta ansvar utifrån sin egen förmåga. Dialogen mellan medarbetare och invånaren ska i högre utsträckning ske genom digitala verktyg i den mån det är möjligt.

I uppföljningen av Hälso- och sjukvårdsstrategin sätts övergripande årliga mål för ökat användande av digitala kanaler.

Effektmål

Effekterna som förväntas uppnås genom att styra om till digitala tjänster är att:

- invånaren ges större möjlighet till delaktighet, att ta ansvar utifrån egen förmåga och få bättre service
- Halland kan erbjuda ett modernt sätt att kommunicera med hälso- och sjukvården
- nuvarande utbud och arbetssätt kan uppdateras och delvis ersättas

Varje verksamhet ska bidra till att effektmålen uppnås och arbeta för att genomföra omställningen till digitala tjänster. Tillgängligheten i den digitala tjänsten ska ha samma eller bättre tillgänglighet än vad som ges i dagens utbud. Det innebär att tillgängligheten genom den digitala kanalen måste öka och tillgängligheten via andra kanaler kan på sikt minskas, dock utan att göra avkall på möjligheten för den enskilde invånaren att komma i kontrakt med vården.

¹ Design labbet är idag endast tillgänglig för Region Hallands offentliga drivna verksamhet.

Varje förvaltning bör utveckla en plan utifrån vilka tjänster som kan ge störst effekt (i första hand för invånaren) och bidra till det gemensamma målet.

Basutbud för varje mottagning och servicefunktion i 1177 Vårdguidens e-tjänster

Samtliga av följande tjänster ska erbjudas på mottagningen (om det 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)
- Formulär som invånaren förväntas fylla i innan, under eller efter vård genomförs, exempelvis hälsodeklarationer, uppföljning, skattningar

* **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. De mottagningar som infört direktbokning kan avveckla Beställa tid om det inte finns speciella syften.

Egenremiss

Att ge invånaren möjlighet till en digital väg för egen remiss är en satsning 2018 och innebär ett succesivt införande. För att öka det digitala utbudet ska alla mottagningar som hanterar **egenremiss** via telefon 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. Eventuella egenremisser som finnas som pdf-fil eller liknande ska ersättas med egen remiss i 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Rekommenderade e-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. Denna kommer i de flesta fall ersättas av webbtidboken som är integrerad med verksamhetssystemet i takt med införande genom webbtidboksprojektet.

Webbtidbokning via 1177 Vårdguidens e-tjänster

Alla verksamheter som bokar tider för besök och behandling ska erbjuda webbtidbokning. En successiv utveckling av webbtidboken ska fortsätta även efter införande och bidra till effektmålen.

Uppdraget för all webbtidbokning är att invånaren ska kunna:

- Se alla sina bokade tider
- Kunna avboka alla sina tider
- Omboka alla sina tider
- Boka tider till alla yrkeskategorier och så mycket som möjligt

Boka tid kan vara boka tid direkt eller öppen kallelse. Utvecklingen ska gå mot att majoriteten av tider ska vara möjliga för invånaren att boka via webbtidboken. Webbtidbokningen ska skapa större möjlighet för invånaren att välja en tid som passar och att hantera sina egna tidbokningsärenden.

Webbtidbokning ska i alla verksamheter leda till att tid sparas och därigenom kompetens användas på för invånaren med värdeskapande sätt än rutinarbete.

Övriga tjänster som nås via 1177 Vårdguiden

Journalen (via nätet)

Journalen är en tjänst som nås via 1177 Vårdguiden. Hösten 2016 blev journalen tillgänglig för invånare i Halland. Det innebär att invånare som vårdats i Halland och är över 16 år kan läsa vissa delar av sin egen journal, exempelvis journalanteckningar och provsvar (kemlab) som finns i journalsystemet VAS. Vårdnadshavare som har barn som är under 13 år kan också ta del av barnets journal.

Vårdens medarbetare ska:

- Ha god kännedom om hur tjänsten ser ut
- Hur man loggar in som patient/invånare
- Inkludera journalen som en naturlig del i dialogen och mötet med invånaren.

Personer som beställer journalkopior på papper ska alltid informeras om möjligheten att kostnadsfritt läsa journalen via e-tjänsten journalen.

Vårdpersonalen kan se samma information i NPÖ som invånaren ser i Journalen via nätet. Invånarens information begränsas av vissa undantag av journaltyper och sökord så som t ex våldsutsatthet och multidisciplinär.

Stöd och behandling – t ex KBT

Stöd och behandlingsplattformen är en tjänst som nås via 1177 Vårdguiden. Under 2016 har ett pilotprojekt genomförts när det gäller att erbjuda KBT-behandling via internet. För vården finns det därmed en möjlighet att erbjuda KBT över internet och därmed öka både produktion och tillgänglighet för denna typ av behandling. Under 2018 erbjuder regionkontoret stödmedel för inköp av behandlingsprogram.

Intresseanmälan görs till systemförvaltningen efter att det är förankrat i din verksamhetsledning.

Indikatorer 2018 för mottagningar inom hälso- och sjukvård i Halland

Basutbudet och 2018 års indikatorer för ökad användning av digitala tjänster kommer att följas upp tre gånger om året om inte annat anges. För att veta att Region Halland är på väg mot effektmålen kommer dessa indikatorer att användas för 2018.

- Andel invånare i Halland som har loggat in i 1177 Vårdguidens e-tjänster
- Andel invånare som använder e-tjänster (de 12 senaste månaderna)
- Andel digitala distanskontakter (digitala vårdmöten)

- Andel av invånarna som har tagit del av sin journal via nätet
- Andel bokning, ombokning, avbokning för mottagningar som har infört webbtidbokning
- Andel vårdval via 1177 Vårdguidens e-tjänster
- Andel egenremisser via e-tjänster

Behov av statistik

Under 2018 kommer statistikuttaget kring 1177 Vårdguiden att ses över. Det är viktigt att få kännedom om vilken nivå denna behöver vara på för att verksamheten ska följa den utveckling som sker. Synpunkter lämnas till systemförvaltningen.

Svarstider

Verksamheten ska arbeta för att digitala tjänster blir jämställd eller bättre än "traditionella tjänster" som t ex telefon och brev. De angivna svarstiderna ska alltid hållas och det ska inte anges längre svarstider än nödvändigt. Alla ärenden ska besvaras inom en vardag, tar handläggningen längre tid än detta ska delsvar ges inom en vardag med besked när fullständigt svar kan ges.

Mottagningarna ska kontrollera inkommande ärenden minst 2 gånger varje arbetsdag enligt rutin i ledningssystemet.

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.

Ansvar 1177 Vårdguidens e-tjänster

- 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.
- Ansvarig chef ska se till att administratör för 1177 Vårdguidens e-tjänster finns och att denna har rätt utbildning, om denna ersätts eller om administratören slutar.

Support och utbildning

Frågor går i första hand

- till verksamhetens lokala administratör
- eller till systemförvaltningen via <http://servicedesk.lthalland.se> eller telefon, [se extranätet](#).
- eller nationella supporten på e-tjanster@1177.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 kontaktas systemförvaltningen, [se extranätet](#).
- Systemförvaltningen erbjuder utbildning för nya administratörer, se utbildningskatalogen på intranätet samt fortbildning för befintliga administratörer genom administratörsträffar.

Hälso- och sjukvårdsavdelningen
Regionkontoret

Patrik Dahlqvist Jönsson
Biträdande Hälso- och sjukvårdsutvecklingsdirektör
Verksamhetschef
Regional samverkan Hälso- och sjukvård

