

BESLUT

Fredrik Stegmark
Digitaliseringsstrateg Hälsa- och sjukvård

Datum
2022-03-19

RS220477

Digitalt utbud

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

*Alla verksamheter ska erbjuda ett **grundutbud** av digitala tjänster som specificeras i detta dokument. Utöver det kan mottagningen själv välja att komplettera sitt digitala utbud med ytterligare tjänster.*

Digital tillgänglighet i vården

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". Region Halland har en uttalad strategi att öka den digitala tillgängligheten. Region Halland och varje vårdgivare som har avtal med Region Halland ska vara digital tillgänglig. Dialogen mellan vården och invånaren ska i högre utsträckning ske genom digitala verktyg i den mån det är möjligt.

Regionen vill därför se att de vårdgivare som verkar i Halland aktivt utvecklar sin verksamhet för att möta invånaren digitalt där så är möjligt utifrån invånaren / patientens perspektiv. För att få rätt digitalt stöd för vårdprocessen behöver nya digitala verktyg utforskas och testas. För dialog i den utvecklingen finns strategiska resurser på regionkontoret.

Vårdgivaren ska arbeta löpande med att utveckla sin verksamhet med hjälp av digitala tjänster som kompletterar och förbättrar vårdutbudet. Detta ska ske utan att göra avkall på möjligheten för den enskilde invånaren att komma i kontakt med vården eller genomföra sin behandling.

Digitalt utbud

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

Mottagningen ska minst erbjuda det grundutbud av digitala tjänster som specificeras i detta dokument. Utöver det kan mottagningen själv välja att komplettera sitt digitala utbud med ytterligare tjänster som faller inom mottagningens uppdrag och verksamhet.

Varje mottagning ska själva aktivt utveckla sitt digitala utbud utifrån invånarens/patientens och verksamhetens behov. Tjänsterna i utbudet ska bidra till ökat uppfyllande av mål, strategiska val och prioriteringar i Hälso- och sjukvårdsstrategin för Halland 2017-2025. För att styra utvecklingen mot målet 2025 sätts årsvisa mål i mål och budget. Digitalt utbud revideras vid behov och i samband med översyn av förfrågningsunderlag för vårdval och framtagande av verksamhetsplaner.

Varje mottagning **ska** komplettera sitt fysiska utbud med ett digitalt utbud och minst erbjuda:

- mottagningens hemsida via 1177 Vårdguiden (1177.se)
- e-tjänster
- tidbokning (via nätet)
- journalen (via nätet)
- nationell patientöversikt (NPÖ)
- distanskontakt, (besök via telefon, video eller chatt)
- behandling via nätet där så är tillämpligt t ex KBT

Uppföljning av digitalt utbud

Uppföljning av digitalt utbud sker genom ordinarie verksamhetsuppföljning. I det regiongemensamma uppdraget digital tillgänglighet följs olika indikatorer på regionnivå för att visa på omställning. Utöver detta bör varje verksamhet själva följa utvecklingen genom verksamhetsspecifika indikatorer för att visa att man når omställning och uppsatta mål.

e-tjänster

Varje mottagning ska erbjuda e-tjänster utifrån det behov som invånaren har att komma i kontakt med mottagningen. Utbudet av e-tjänster ska spegla mottagningens erbjudande till invånaren. Detta innebär också att det måste finnas ett grundpaket av en minsta nivå som erbjuds. Det ska vara tydligt för invånaren vad man kan få hjälp med via e-tjänster och vården ska erbjuda samma servicenivå via en e-tjänst som erbjuds t ex genom telefon eller fysiskt.

De e-tjänster som mottagningen ska erbjuda invånaren ska minst vara samtliga av följande tjänster med undantag för att vissa tjänster inte kan erbjudas på den aktuella mottagningen.

- Boka/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
- Synpunkter och klagomål
- Beställa tid med tolk eller av- och omboka din tid med tolk
- 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
- Vårdval

Övriga krav

E-tjänster kan erbjudas genom 1177 Vårdguidens e-tjänster eller genom egen lösning. Sker detta genom egen lösning ska mottagningen alltid hänvisa till egen lösning via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

- Det ska i 1177 Vårdguiden vara tydlig angivet vilka tjänster som mottagningen erbjuder både i 1177 Vårdguiden och i den egna lösningen. Invånaren bör med enkelhet nå den enskilda tjänsten i den egna lösningen från 1177 Vårdguiden.
- Där egna tjänster inte kan erbjuda ett strukturerat och överskådligt sätt för invånaren att använda tjänsten ska denna kompletteras med e-tjänster inom 1177 Vårdguiden. Detta kan t ex vara olika formulär som inhämtar uppgifter för inför att boka tid eller inför ett besök.
- Används egen lösning ska webbtidbok samtidigt erbjudas genom 1177 Vårdguidens e-tjänster så att invånaren kan erhålla en översikt över bokande tider.

Tidbokning via webbtidbok

Webbtidbokning är invånarens möjlighet att själv boka tid hos vården. Mottagningar som bedriver hälso- och sjukvård och regiondriven tandvård i Halland ska erbjuda webbtidbokning. Region Halland ställer krav på att den som erbjuder webbtidbok ska bidra till att skapa en sammanhållen upplevelse och ett likvärdigt erbjudande för invånaren i Halland, därför ska tider kunna bokas via webbtidboken i 1177 Vårdguiden.

Förutsättningar och krav

Tider ska erbjudas utifrån invånarens och patientens behov. Det innebär att mottagningar ska erbjuda tider i en sådan omfattning att en patient via webbtidbok kan omboka till en annan tid i närtid i förhållande till den ursprungliga tiden. Vid bokning ska invånare guidas till rätt typ av besök och tid utifrån invånarens behov av hjälp.

Webbtidbok ska erbjudas och användas så att:

- en tillgänglig flexibel hantering av tider finns för invånaren
- invånaren själv kan ta ansvar och lättare styra sina tider
- antalet uteblivna besök kan minimeras
- bättre tillgänglighet på telefon kan erbjudas för de patienter som behöver dialog med mottagningen

Invånare i Halland och andra som vårdas inom Region Halland ska kunna:

- se alla sina bokade tider för besök, undersökning, behandling och avstämning
- omboka alla sina bokade tider till samtliga yrkeskategorier
- avboka alla sina bokade tider till samtliga yrkeskategorier
- boka direkt eller boka via öppen kallelse¹

Övriga krav

Webbtidbok som erbjuds ska ske genom direktkoppling mot journal- eller verksamhetssystemet. Detta kan ske genom egen lösning eller med den lösning som Region Halland erbjuder via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Används egen lösning ska webbtidbok samtidigt erbjudas genom 1177 Vårdguidens e-tjänster. Detta för att invånaren ska ha möjlighet att hantera alla sina tider samlade på ett ställe.

Undantag

I de fall där Boka tid direkt inte kan erbjudas på grund av befogade tekniska eller medicinska skäl används e-tjänsten "beställa tid". Ett sådant undantag ska godkännas av Region Halland och kan vara tidsbegränsat.

¹ Öppen kallelse är ett färdigt digitalt bokningsunderlag från vården som invånaren får i sin inkorg och sedan själv väljer tid och ibland vårdpersonal.

Journalen (via nätet)

Journalen är en tjänst som nås via 1177 Vårdguiden. Invånare som har fått vård 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:

För att kunna hänvisa till och marknadsföra digitala kanaler för invånaren är det viktigt att vårdens medarbetare:

- har god kännedom om hur tjänsten fungerar
- vet hur man loggar in som patient/invånare
- inkluderar journalen som en naturlig del i dialogen och mötet med patienten
- i första hand hänvisar patienten till Journalen istället för att begära ut manuella journalutdrag.

Nationell patientöversikt (NPÖ)

NPÖ används för att skapa en sammanhållen journal inom sjukvården i Region Halland. Verksamhetens vårdinformationssystem ska vara anslutet till den Nationella Patientöversikten. I vissa upphandlingar ges verksamheten möjlighet att använda eget vårdinformationssystem och i dessa fall ansvarar vårdgivaren för att systemet ansluts. Undantag kan ske i speciella fall om dokumentationen görs tillgänglig på andra sätt.

Information i Journalen och NPÖ

Vårdpersonalen kan i stort sett se samma information i nationell patientöversikt som invånaren/patienten ser journalen via nätet. Dock finns en skillnad Informationen i NPÖ begränsas av eventuella journalspärar som invånaren har begärt enligt PDL². Invånarens information i Journalen begränsas av undantag av vissa journaltyper och sökord så som t ex våldsutsatthet och multidisciplinär konferens.

Om vårdgivaren producerar från eget journalsystem ska informationen som görs tillgänglig ska minst vara den som publiceras från Region Hallands vårdinformationssystem.

² Patient datalagen

Distanskontakt

Verksamheter inom och med uppdrag från Region Halland ska kunna erbjuda kontakt med vården på fler sätt än genom fysiska besök. Där det är möjligt och lämpligt ska det erbjudas komplement eller ersättning för det fysiska besöket på mottagningen. Mottagningen ska aktivt erbjuda invånaren möjlighet till vård via distanskontakt.

Vårdbesök kan genomföras via:

- video
- skriftlig (chatt)
- telefon
- besök på mottagning

Läs mer på [vårdgivarwebben](#).

Rutin

Vårdbesök via video, telefon och skrift ingår i begreppet distanskontakt. För mer information om regelverk se Region Hallands [rutin för distanskontakt](#).

Digitalt behandlingsstöd

Digitala behandlingar kan erbjudas detta kan ske genom egen behandlingsplattform eller via stöd och behandlingsplattformen via 1177 Vårdguiden. Används egen plattform ska denna godkännas av Region Halland innan start.

Generella krav

Vårdgivaren ska säkerställa att valda systemlösningar uppfyller krav enligt gällande lagstiftning t ex PDL, informationssäkerhet och dataskydd. Vårdgivaren har ansvar för att erforderliga personuppgiftsbiträdesavtal är säkerställda. Verksamheten ska genomföra nödvändiga riskanalyser och upprätthålla god informationssäkerhet.

Bilagor och mål

[Rutin för distanskontakt](#)

[Rutin 1177 Vårdguiden - mottagningens hemsida på \[www.1177.se\]\(http://www.1177.se\)](#)

IT- och Digitalisering
Regionkontoret

Måns Arrrup
IT- och digitaliseringsdirektör