

Beslutad av: Digitaliseringsdirektör Ann-Marie Schaffrath, 2025-12-18

Diarienummer: RS-2020 02026-6

Giltighet: från 2025-12-31 – 2027-12-31

Rutin

Digitala Vårdmöten

Regional rutin VGR

Rutinen gäller för: Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Koncernstab digitalisering

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	3
Mål och syfte med rutinen.....	3
Målgrupp	3
Avgränsningar	3
Ansvar digitala vårdmöten	3
Förutsättningar för digitala vårdmöten.....	4
Barn och ungdomar	4
Samtycke till SMS-utskick.....	5
Förberedelser för digitalt vårdmöte.....	5
Omgivning och fysisk arbetsmiljö (gäller även distansarbete).....	5
Klädsel.....	5
Distansarbete	5
Bokning och besöksregistrering.....	5
Patientavgift	5
Inloggning och identitetskontroll	6
Digitalt vårdmöte/kontakt via meddelandefunktion asynkron chatt	6
Journalföring	6
Reservrutin	6
Informationsmaterial och användarstöd vid genomförande av digitalt vårdmöte.....	6
Dokumentinformation	6
För innehållet ansvarar.....	6
Remissinstanser.....	7
Fastställt av	7
Referensförteckning och länkförteckning.....	8

Sammanfattning

Digitala vårdmöten ingår i Västra Götalandsregionens e-tjänster, och är en service till invånare för att komma i kontakt med vården via dator, mobil eller läsplatta.

Denna rutin beskriver ansvar, förutsättningar och rutiner kring användandet av digitala vårdmöten för Västra Götalandsregionens verksamheter.

Observera att rutinen behöver kompletteras med lokala rutiner per förvaltning.

Inledning

Digitala vårdmöten eller vårdbesök är en form av digitala vårdtjänster. Digitala vårdtjänster definierar Socialstyrelsen som hälso- och sjukvård som sker genom digital distanskontakt, det vill säga i någon form av digital kommunikation där en identifierad patient och hälso- och sjukvårdspersonalen är rumsligt åtskilda. [Digitala vårdtjänster – Övergripande principer för vård och behandling. Socialstyrelsen](#) [1]. Denna vägledning belyser det digitala vårdmötet som sker i realtid via videosamtal eller kontakt via meddelandefunktionen (asynkron chatt) där patient och hälso- och sjukvårdspersonal är rumsligt åtskilda.

Mål och syfte med rutinen

I takt med att digitala vårdmöten blir vanligare och redan är ett etablerat sätt att mötas för vårdbesök har efterfrågan på råd och stöd kring formerna ökat från ett styrning- och ledningsperspektiv.

Denna rutin förväntas bidra till jämlik vård i hela VGR så att digitala vårdmöten för patienter (både barn och vuxna) sker på ett likartat sätt och på bästa sätt säkerställer kvalitet, integritet och delaktighet.

Lathundar, manualer samt beskrivning av hur plattformen, där digitala vårdmöten genomförs, fungerar finns på [Vårdgivarwebben](#). [2]

Observera att denna rutin behöver kompletteras med lokala rutiner per förvaltning.

Målgrupp

Vårdpersonal i VGR som använder e-tjänster för att möta patienter och invånare i digitala besök och möten.

Avgränsningar

I denna vägledning är digitala vårdmöten i fokus.

Denna rutin behandlar inte e-tjänsten egenmonitorering och inte heller andra tjänster för digital vård. Mer information om egenmonitorering finns på [Vårdgivarwebben](#) [3]

Ansvar digitala vårdmöten

Generellt

Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten uppfyller Socialstyrelsens principer, och att den vård och behandling som ska utföras lämpar sig för digitala vårdmöten/kontakter.

Vid införande av digitala vårdmöten/kontakter är det verksamhetschefens ansvar att säkerställa att medarbetare som ska arbeta med digitala vårdmöten/ kontakter har fått relevant utbildning och behörigheter.

Vid distansarbete ska det säkerställas att medarbetare tagit del av rutinen [Distansarbete inom Västra Götalandsregionen](#) [4].

Vidare ansvarar verksamhetschefen för att det finns framtagna rutiner för bevakning av e-tjänsten vid vårdpersonals frånvaro.

Förutsättningar för digitala vårdmöten

Socialstyrelsens principer för vilken vård och behandling som lämpar sig för digitala vårdtjänster har en god och säker vård som utgångspunkt. För att vård och behandling ska lämpa sig för digitala vårdtjänster gäller att Socialstyrelsens övergripande principer är uppfyllda. Dessa principer är:

1. Gällande författningar eller aktuell kunskapsstyrning förutsätter inte ett fysiskt möte.
2. Den digitala tjänsten är anpassad till den enskilde patientens behov och förutsättningar att använda tjänsten.
3. Vårdgivaren har tillgång till tillräcklig information om patientens hälsotillstånd och sjukdomshistoria för att kunna ge en god och säker vård.
4. Nödvändig uppföljning och koordinering med andra aktörer är möjlig.

Mer information finns i Socialstyrelsens rapport [Digitala vårdtjänster – Övergripande principer för vård och behandling](#) [1].

Barn och ungdomar

Fördelarna med digitala vårdmöten är flera för unga patienter och deras föräldrar, bland annat praktiska. Även för vården kan digitala vårdmöten medföra praktiska fördelar. Följande punkter bör visas särskild hänsyn:

- Barnets behov i mötet med vården
- Vårdens behov av att ha möjlighet att undersöka barnet tillräckligt
- Säkerställa barnets rätt till skydd och integritet

För att lyfta barnens särskilda behov och konsekvenser vid användning av digitala vårdmöten är det viktigt att det finns verksamhetsrutiner framtagna gällande användning av digitala vårdmöten. Genom att ha en rutin som tagit hänsyn till den digitala invånartjänsten görs ett försök att minimera eventuella negativa effekter.

Avsnitten i detta dokument gällande digitala vårdmöten med barn är skrivna utifrån rekommendationer i barnkonsekvensanalysen som är genomförd på regional nivå. Varje förvaltning ansvarar för att komplettera denna rutin med lokala rutiner efter ställningstagande kring hur barn och ungdomar kan påverkas av denna tjänst.

Barnkonsekvensanalysen ska följas och det rekommenderas att följande exempel kan begränsa det digitala vårdmötets möjligheter eller användning:

- När man har ett möte med barn/ungdomar ska inte frågor om utsatthet eller om social situation hemma ställas via digitala vårdmöten, där det till exempel kan finnas risk att någon obehörig eller just den som utsätter barnet är i närheten och kan höra det som berättas
- Gällande barn och ungdomar med funktionsnedsättningar måste mognadsbedömning göras samt bedömning av deras förmåga att delta i digitala vårdmöten

Det kan finnas andra situationer där man bör göra en särskild bedömning av om digitalt vårdmöte är lämpligt. Ansvar för bedömningen ligger hos den vårdpersonal som ansvarar för bokningen av patienten.

Länk till [Barnkonsekvensanalysen](#). [5]

För hantering av barn i Vård och hälsa, se beskrivning av [Möten med barn och unga](#) [6] på [Vårdgivarwebben](#).

Samtycke till SMS-utskick

Beroende på vilken plattform som används, kan systemet skicka meddelanden till patienter via sms. Den regionala rutinen [Rutin för sms-påminnelser](#) [7] gäller vid sådana utskick. Den rutinen ska följas för att känslig information om patienten inte ska röjas.

Patienten ska ge samtycke till att nås via sms, klargör detta genom att fråga patienten alternativt kontrollera hur patienten har gjort sin inställning på e-tjänster i 1177, angående samtycke till sms på 1177.

Förberedelser för digitalt vårdmöte Omgivning och fysisk arbetsmiljö (gäller även distansarbete)

Även i det digitala mötet ska invånare och patienter erbjudas en professionell mottagningsmiljö.

- Digitalt vårdmöte via video ska genomföras i rum som garanterar att andra personer inte kan höra samtalen eller se de bilder som visas under mötet.
- Markera att rummet är upptaget enligt verksamhetens beslutade rutiner
- Det ska säkerställas att bakgrunden som syns i videomötet är professionell. Det innebär ett välstädat rum utan privata ägodelar, utöver neutral tavla eller växt.
- Ansiktet ska vara väl belyst och kameran placeras så att det möjliggör ögonkontakt med patienten eller dennes ombud.

Se mer [Tips för ett bra videomöte](#) [8]

Klädsel

Oavsett om det digitala vårdmötet sker från ordinarie arbetsplats eller vid distansarbete, ska verksamhetens beslutade arbetskläder användas. Namnskylt med titel ska bäras och vara väl synlig i bild.

För att patienten ska kunna identifiera vem hen har kontakt med ska kameran, vid videomöten, vara korrekt riktad så att ansikte och övre delen av bröstkorgen är synlig i bild.

Distansarbete

Digitala vårdmöten/kontakter ska i första hand ske på ordinarie arbetsplats eller i någon av enhetens/förvaltningens lokaler. Om medarbetare önskar genomföra digitalt vårdmöte/kontakt genom distansarbete, ska ordinarie rutiner för godkännande av distansarbete följas, se rutinen [Distansarbete inom Västra Götalandsregionen](#) [4]. För att medarbetare ska få arbeta på distans bör medarbetare ha testat tekniken för att vara säker på att allt fungerar.

Bokning och besöksregistrering

Bokning och besöksregistrering görs i ordinarie patientadministrativt system.

Patientavgift

Patientavgift tas ut för överenskomna och bokade digitala vårdmöten som motsvarar ett fysiskt mottagningsbesök, se [Patientavgiftsanslaget](#) [9]. Patientavgiften betalas via faktura. För regler gällande högkostnadsskydd och frikort vid fakturering, se [Patientavgiftshandboken/Högkostnadsskydd och frikort](#) [10].

Uteblivet digitalt vårdmöte handläggs enligt ordinarie rutin för uteblivet besök.

Inloggning och identitetskontroll

För inloggning och identifiering till e-tjänster, se regional rutin rutin: [Inloggning och identifiering för Digitala vårdmöten](#) [11].

Det är bokande samt utförande vårdpersonals ansvar att se till att de bara bjuder in behöriga personer till mötet respektive stämmer av att endast behöriga personer deltar.

Digitalt vårdmöte/kontakt via meddelandefunktion asynkron chatt

Asynkron chatt är en meddelandefunktion där chatt kan besvaras med fördröjning.

Meddelanden som hanteras via e-tjänsten Vård och hälsa, ska besvaras senast inom 2 vardagar från att ärendet inkom, det vill säga likvärdigt med svarstid i 1177:s e-tjänster, se [Revidering av basutbud 1177 etjänster](#). [13].

Om kontakt skett via asynkron chatt ska en sammanfattning av den vård som utförts dokumenteras och dateras till den dag då kontakten skedde. Denna dokumentation görs i ordinarie journalsystem.

Journalföring

Journalföring i samband med digitala vårdmöten/synkron och asynkron chatt/meddelanden ska alltid göras i ordinarie journalsystem.

Vid hantering av bilder skall verksamhetens lokala rutiner kring bildhantering följas.

Reservrutin

Respektive verksamhet ansvarar för att lokal reservrutin finns framtagen och efterlevs.

Informationsmaterial och användarstöd vid genomförande av digitalt vårdmöte

Regiongemensamt informationsmaterial om digitala vårdmöten via Vård och hälsa har tagits fram och finns tillgängligt se Vårdgivarwebben [Informationsmaterial](#) [14].

För användarstöd kring digitala vårdmöten med mera, se Vårdgivarwebben [Användarstöd](#) [12]

Dokumentinformation

För innehållet ansvarar

Per Jacobsson, Produktägare Digitala vårdmöten i Vård och Hälsa

Remissinstanser

Verksamhetsrepresentanter i kompetensgruppen för digitala vårdmöten

Fastställt av

Digitaliseringsdirektör Ann-Marie Schaffrath

Referensförteckning och länkförteckning

1. Digitala vårdtjänster – Övergripande principer för vård och behandling. Socialstyrelsen (artikelnummer 2018-11-2)
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2018-11-2.pdf>
2. Digitala vårdmöten. E-tjänsterna i Vård och hälsa. Västra Götalandsregionen.
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/it/e-tjanster/e-tjanster-i-varld-och-halsa/digitala-varldmoten-i-varld-och-halsa/>
3. Egenmonitorering. E-tjänsterna i Vård och hälsa. Västra Götalandsregionen.
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/it/e-tjanster/e-tjanster-i-varld-och-halsa/egenmonitorering-i-varld-och-halsa/>
4. Distansarbete inom Västra Götalandsregionen. Koncernkontoret, koncernstab HR
<https://mellanarkiv-offentlig.vgregion.se/alfresco/s/archive/stream/public/v1/source/available/sofia/rs8630-1138324516-26/surrogate/Distansarbete%20inom%20V%c3%a4stra%20G%c3%b6talandsregionen.pdf>
5. Prövning och analys av barnets bästa gällande Vård och hälsa Digitala vårdmöten. Västra Götalandsregionen.
https://mellanarkiv-offentlig.vgregion.se/alfresco/s/archive/stream/public/v1/source/available/sofia/rs11461-52714694-188/surrogate/Pr%C3%B6vning%20och%20analys%20barnets%20b%C3%A4sta_V%C3%A5rd%20och%20h%C3%A4lsa%20digitala%20v%C3%A5rdm%C3%B6ten%20VGR_202
6. Möten med barn och unga. E-tjänsterna i Vård och hälsa. Användarstöd. Västra Götalandsregionen.
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/it/e-tjanster/e-tjanster-i-varld-och-halsa/funktioner-och-instruktioner/#:~:text=Barn%20i%20V%C3%A5rd%20och%20h%C3%A4lsa>
7. Regional rutin för sms-påminnelser. Västra Götalandsregionen.
<https://mellanarkiv-offentlig.vgregion.se/alfresco/s/archive/stream/public/v1/source/available/sofia/osn11757-1980785390-16/surrogate/Regional%20rutin%20f%c3%b6r%20sms-p%c3%a5minnelser.pdf>
8. Tips för ett bra videomöte. Västra Götalandsregionen
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/it/e-tjanster/e-tjanster-i-varld-och-halsa/funktioner-och-instruktioner/>
9. Patientavgiftsanslaget. Västra Götalandsregionen
www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/vardadministration/patientavgiftshandboken/patientavgiftsanslaget
10. Patientavgiftshandboken. Västra Götalandsregionen
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/vardadministration/patientavgiftshandboken/hogkostnadsskydd-och-frikort/>
11. [Inloggning och identifiering vid digitala vårdmöten. Regional rutin, Västra Götalandsregionen.](#)
12. Användarstöd. Digitala vårdmöten. E-tjänsterna i Vård och hälsa. Västra Götalandsregionen.
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/it/e-tjanster/e-tjanster-i-varld-och-halsa/funktioner-och-instruktioner/>

13. Beslut om basutbud. Västra Götalandsregionen.
<https://hittaidiariet.vgregion.se/DocumentHittaDiariet/DownloadDocument/4268304?filename=Revidering%20av%20basutbud%201177%20e-tj%C3%A4nster>
14. Regiongemensamt informationsmaterial om E-tjänster, Vårdgivarwebben, Västra Götalandsregionen.
<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/vardgivarwebben/it/e-tjanster/e-tjanster-i-varld-och-halsa/digitala-varldmoten-i-varld-och-halsa/informationsmaterial>