

Protokoll från hälso- och sjukvårdsstyrelsen, 2016-01-28

## § 12

### Införande av och basutbud i, 1177 Vårdguidens e-tjänster

Diarienummer HS 20-2016

#### Beslut

1. Alla vård- och tandvårdsmottagningar inom Västra Götalandsregionen ska under 2016 införa 1177 Vårdguidens e-tjänster samt erbjuda basutbud av tjänster. För privata vårdgivare med avtal inarbetas kravet i respektive avtal samt krav- och Kvalitetsböckerna inför 2017.
2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att utreda hur ersättnings-systemen ska stödja e-tjänsterna.
3. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att återredovisa hur digitaliseringen av hälso- och sjukvården fortlöper.

#### Sammanfattning av ärendet

1177 Vårdguidens e-tjänster ger invånarna möjlighet att på ett enkelt sätt kontakta vården via nätet och är införda i samtliga landsting i Sverige. I Västra Götalandsregionen är tjänsterna till stor del införda, men användandet och utbudet varierar mycket från verksamhet till verksamhet. Avsaknaden av ett regionalt beslut om införande av 1177 Vårdguidens e-tjänster har lett till att införandet skett på frivillig basis och verksamheterna, har själva valt vilka tjänster som skall erbjudas.



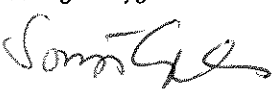
För att öka tillgängligheten för invånarna fattas detta beslut om ett standardiserat basutbud av tjänster i 1177 Vårdguidens e-tjänster som ska gälla samtliga vård- och tandvårdsmottagningar inom, eller med avtal med, Västra Götalandsregionen.

#### Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande daterat 2016-01-18

#### Skickas till

Primärvårdsstyrelsen, för genomförande  
Sjukhusförvaltningarna, för genomförande  
Håkan Hilmer, enheten för primärvård, för genomförande  
Stefan Bengtsson, enheten för primärvård, för genomförande  
Amra Kadic, för genomförande

Justerare: 	Justerare: 		Rätt utdraget intygar: 
---	---	--	--

**Tjänsteutlåtande**  
Datum 2016-01-18  
Diarienummer HS 20-2016

**Ärende 12**  
**Västra Götalandsregionen**  
**Koncernkontoret**  
Handläggare: Amra Kadic  
Telefon: 073-716 69 31  
E-post: amra.kadic@vgregion.se

Till hälso- och sjukvårdsstyrelsen

## **Införande av och basutbud i, 1177 Vårdguidens e-tjänster**

### **Förslag till beslut**

1. Alla vård- och tandvårdsmottagningar inom Västra Götalandsregionen ska under 2016 införa 1177 Vårdguidens e-tjänster samt erbjuda basutbud av tjänster. För privata vårdgivare med avtal inarbetas kravet i respektive avtal samt krav- och Kvalitetsböckerna inför 2017.
2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att utreda hur ersättnings-systemen ska stödja e-tjänsterna.
3. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att återredovisa hur digitaliseringen av hälso-och sjukvården fortlöper.

### **Sammanfattning av ärendet**

1177 Vårdguidens e-tjänster ger invånarna möjlighet att på ett enkelt sätt kontakta vården via nätet, och är införda i samtliga landsting i Sverige. I Västra Götalandsregionen är tjänsterna till stor del införda, men användandet och utbudet varierar mycket från verksamhet till verksamhet. Avsaknaden av ett regionalt beslut om införande av 1177 Vårdguidens e-tjänster har lett till att införandet skett på frivillig basis och verksamheterna, har själva valt vilka tjänster som skall erbjudas.

För att öka tillgängligheten för invånarna fattas detta beslut om ett standardiserat basutbud av tjänster i 1177 Vårdguidens e-tjänster som ska gälla samtliga vård- och tandvårdsmottagningar inom, eller med avtal med, Västra Götalandsregionen.

### **Fördjupad beskrivning av ärendet**

1177 Vårdguidens e-tjänster (tidigare Mina vårdkontakter) erbjuder kvalitetssäkrad information och effektiva verktyg för att hantera sin egen hälsa och vård. Tjänsterna ger förutsättningar för ökad delaktighet i vården och bättre överblick över vårdprocesserna.

Invånartjänsterna förbättrar också tillgängligheten till vården och stödjer valfrihet och flexibilitet i invånarnas val av vårdgivare. Vårdens medarbetare har nytta av tjänsterna eftersom de ger möjlighet till bättre användning av vårdens resurser och stöd för ett effektivare arbetssätt. Användandet av 1177 vårdguidens e-tjänster är också en del av den större digitaliseringsomställning som hälso- och sjukvården påbörjat.

I den nationella handlingsplanen för e-hälsa är målet att 25 procent av invånarna år 2013 skulle var anslutna till 1177 Vårdguidens e-tjänster. I Västra Götalandsregionen är i nuläget cirka 19 procent av invånarna anslutna, i hela landet ligger snittet på 27,5 procent.

Som ett led i digitaliseringen av vården har arbetet med invånartjänster intensifierats det senaste året. Detta i sin tur ställer krav på ett målinriktat och strukturerat arbete och det är nu angeläget att precisera vilka tjänster som invånarna kan förvänta sig att alla vårdgivare erbjuder.

För att öka nyttjandet av tjänsterna behöver alla mottagningar eller motsvarande enheter erbjuda 1177 Vårdguidens e-tjänster och det nedan beskrivna basutbudet. Utöver basutbudet kan mottagningen med fördel själv välja att komplettera sitt utbud med ytterligare tjänster. Syftet är att uppnå en högre tillgänglighet och servicenivå utifrån invånarnas behov. Dessutom ska en ökad delaktighet och möjlighet till eget ansvar för invånaren eftersträvas i enlighet med nya patientlagens intentioner.

Varje mottagning ansvarar själv för att aktivt utveckla sitt tjänsteutbud utifrån invånarnas behov och verka för en ökad användning av 1177 Vårdguidens e-tjänster i syfte att ge bättre service, minska belastningen på telefon och korta ledtider.

Detta dokument revideras minst en gång varje år i enlighet med den Nationella handlingsplanen för e-Hälsa samt Västra Götalandsregionens målsättningar.

### **Basutbud för varje mottagning eller liknande verksamhet**

Följande e-tjänster ska erbjudas på mottagningen (om de finns inom verksamheten)

- Beställa tid\*
- Av/omboka tid
- Förnya recept
- Kontakta mig
- Skicka meddelande
- Egenremiss
- Fråga om min remiss
- Begära intyg

*\*Invånaren skickar in ett önskemål om tid med en beskrivning av orsak till besöket.*

### **Rekommenderade tjänster, utöver de obligatoriska**

- Rådgivning
- Förnya hjälpmedel
- Hjälps oss att bli bättre
- Vill du ha råd och stöd att ändra levnadsvanor (mat, tobak, motion och alkohol)

- Kontaktformulär med specialistfunktioner, exempelvis Kontakta diabetessköterska
- Frågor om olika undersökningar
- Fristående tidbok – ger invånare möjlighet att boka samt av- omboka tid själv  
*OBS! Ingen koppling till tidbok i journal-och/eller vårdadministrativt system*
- Webbtidbokning – koppling mellan tidbok i journal-och/eller vårdadministrativt system och 1177 Vårdguidens e-tjänster. Invånaren bokar, av- och ombokar sin tid själv.

### Svarstider

Svar ska ges till invånaren inom 2 vardagar från att ärendet inkom.

### Uppföljning

Uppföljningsansvar gällande basutbudet och regionens mål för ökad användning av 1177 Vårdguidens e-tjänster åläggs respektive förvaltningschef.

Mottagningar och liknande verksamheter kommer att följas upp på att:

- Alla mottagningar erbjuder sina patienter kontakt via 1177 Vårdguidens e-tjänster.
- Att mottagningen erbjuder de tjänster som ingår i basutbudet samt om ytterligare tjänster erbjuds.

### Ansvar och kunskapsstöd

Varje verksamhetschef är ansvarig för att det finns en till två utsedda administratörer som är de som i första hand tar hand om frågor, utbildning och uppföljning på den egna mottagningen samt är kontaktpersoner gentemot den regionala förvaltningen för 1177 Vårdguidens e-tjänster. Objektet Vårdadministrativ process ansvarar för förvaltningen enligt styrmodellen för IS/IT.

### Beredning

Ärendet har beretts av Koncernstab hälso- och sjukvård och objektet Vårdadministrativ process tillsammans med representanter från förvaltningarna.

Koncernstab hälso- och sjukvård

Ann Söderström  
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Ragnar Lindblad  
Avdelningschef framtidens  
vårdprocesser

### Beslutet skickas till:

Primärvårdsstyrelsen, för genomförande  
Sjukhusförvaltningarna, för genomförande  
Håkan Hilmer, enheten för primärvård, för genomförande  
Stefan Bengtsson, enheten för primärvård, för genomförande  
Amra Kadic, för genomförande