

Implementering av 1177

Dnr: 678-2021

Förslag till beslut

Regionstyrelsen beslutar att:

- 1) Fastställa föreslaget basutbud av vårdnära digitala tjänster till medborgare.
- 2) Basutbudet ska implementeras likvärdigt i samtliga regionens vårdverksamheter och ingå i beställningen för vårdval primärvård från 2022
- 3) Regionens användning av tjänsterna ska systematisk följas upp och utvärderas och avrapporteras till regionstyrelsen.

Yttrande till beslutsförslaget

Användningen av digitala tjänster i vårdens kontakt med medborgarna har ökat starkt under 2020 och är ett väsentligt utvecklingsområde för att säkerställa en jämlik vård för invånarna inom regionens samtliga geografiska delar. Regionstyrelsen anser att det är högt prioriterat att denna utveckling fortsätter samt att utbudet av vårdnära digitala tjänster är jämlikt infört i samtliga regionens vårdverksamheter.

Sammanfattning

Revisorerna har genomfört en granskning av regionens arbete med 1177. I den rekommenderas bland annat att regionen ska vidta åtgärder för systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens e-tjänster samt genomföra analys över vilka åtgärder som kan vidtas för ökad grad av implementering inom vårdverksamheterna.

Regionen har idag ett definierat basutbud av e-tjänsterna på 1177 vårdguiden som inte tidigare fastställts av regionstyrelsen. Detta basutbud bör kompletteras med övriga obligatoriska digitala tjänster som finns inom regionen och fastställas samtidigt som kravet av uppföljning i regionstyrelsen tydliggörs.

Utöver 1177 vårdguidens e-tjänster föreslås basutbudet kompletteras med Digitalen samt regionens tjänst för digitala vårdbesök.

Ärendet

Bakgrund

Invånartjänsterna via 1177.se ingår i det nationella tjänsteutbudet som tillhandahålls av Inera, ett bolag som är delägt av regioner och kommuner.

Invånartjänsterna via 1177.se består av tre delar:

- 1177 Vårdguiden på telefon som erbjuder sjukvårdsrådgivning.
- 1177 Vårdguiden på webben som erbjuder kvalitetssäkrad information om hälsa, sjukdomar och vård.
- 1177 e-tjänster som möjliggör för invånare att till exempel boka tider och läsa sin journal digitalt.

Notera: Utöver dessa tjänster pågår också ett införande av digitala tjänster med ett tydligt fokus på ökad tillgänglighet till vården oavsett tid och plats.

Historik

Under de senaste åren har ett omfattande arbete genomförts i syfte att öka tillgängligheten vården med stöd av digitala tjänster.

- 2015-10-28: Strategi för invånartjänster beslutades av styrelsen där det fastställdes att tjänsteutbud ska tas fram.
- 2016: Basutbudet gällande invånartjänster har tillsammans med handlingsplan beslutats 2016 i den styrgrupp för invånartjänster som var verksam då med representanter från ledningsgruppen, staber och värddivisionerna.
- 2017-03-01: Återkoppling gjordes på till styrelsen under ärendet ”Styrelsens svar på beredningarnas rapporter – Invånartjänster”
- 2017-04-26: Återkoppling till regionfullmäktige
- 2018-06-07: Digitaliseringsstrategi för framtiden hälsa och vård fastställs av regionstyrelsen där digitala lösningar för medborgarna lyfts som ett prioriterat område.
- 2018-09-27: Presentation om invånartjänster och status införande på Återföringsdagen
- 2019: Styrsmål för att följa utvecklingen om tjänsternas användning tillförs regionstyrelsens plan 2019–2021.
- 2019: Styrsmål för ökad användning digitala tjänster fastställdes i divisionsplaner för Division Närsjukvård och Division Länssjukvård 2019–2021.
- 2016–2020: Utvecklingen gällande andelen invånare i Norrbotten som loggat in på 1177.se har följts som ett mål i den strategiska planen. Har under perioden ökat från 31% till 83%.

Nuläge

Användningen av digitala tjänster har ökat starkt under de senaste åren. Genom ett systematiskt arbete i samverkan med berörda vårdverksamheter och en kontinuerlig utveckling av tjänsternas funktionella innehåll, så bidrar

detta till att länets invånare i allt större utsträckning också använder de digitala tjänsterna för enklare och effektivare kontakt och kommunikation med vårdverksamheterna.

Andelen invånare i Norrbotten som har loggat in på 1177 e-tjänster uppgår idag till 83%. Detta motsvarar ca 206 000 unika inloggningar i 1177 e-tjänster.

Revisionens granskning av invånartjänsterna i Norrbotten

I den granskning som genomförts 2021 av regionens revisorer lämnades rekommendationer till regionstyrelsen angående regionens arbete med invånartjänsterna:

- Vidta åtgärder för systematisk uppföljning och utvärdering av 1177 vårdguidens e-tjänster inom regionen för att säkerställa en jämlik vård.
- Fastställande av tillgänglighetsmål utifrån förutsättningar avseende svarstid och svarsfrekvens för samtal till 1177 Vårdguidens på telefon.
- Genomföra analys över vilka åtgärder som kan vidtas för ökad grad av implementering av 1177 vårdguidens e-tjänster inom vårdverksamheterna.
- Genomföra analys över vilka åtgärder som kan vidtas för att öka graden av kunskap och kännedom om 1177 vårdguidens och regionens övriga digitala tjänster ur ett medborgarperspektiv.

Basutbud vårdnära digitala tjänster

Det obligatoriska basutbudet av vårdnära digitala tjänster som samtliga vårdmottagningar ska erbjuda länets invånare föreslås bestå av följande:

E-tjänster på 1177 vårdguiden

- **Förnya recept**
En tjänst som gör det möjligt för invånare att kunna kontakta vårdverksamheten/mottagningen för begäran om förnyelse av recept.
- **Kontakta mig**
En tjänst som erbjuder invånaren en möjlighet be om att få bli kontaktad i sitt ärende.
- **Av/omboka tid**
En tjänst där invånaren kan kontakta vårdverksamheten för av/ombokning av tid för besök.
- **Beställa tid**
En tjänst som erbjuder invånaren att vi beställa tid för sitt ärende.
- **Rådgivning**
En tjänst där invånaren kan få kontakt med vårdverksamheten för rådgivning i sitt ärende.

Övriga digitala tjänster

- **Digitalen**
Regionens digitala ingång som ger medborgare möjlighet att komma i kontakt med hälsocentraler eller specialistvård.

- **Digitala vårdbesök**

Regionens tjänst för att möjliggöra vårdbesök via videomöte i medborgarens dator, surfplatta eller mobiltelefon.

Utöver dessa tjänster ska samtliga vårdmottagningar som grund erbjuder kontaktmöjlighet via telefon.

Det obligatoriska basutbudet av vårdnära digitala tjänster ska ingå i regionstyrelsens plan inför 2022 och implementeras i vårdens verksamheter.

Uppföljning av regionens arbete med vårdnära digitala tjänster och tjänsternas användning ska följas upp av regionstyrelsen.

Beslutsförslagets påverkan avseende jämställdhet

Beslutet bedöms inte ha någon påverkan på jämställdheten mellan kvinnor och män, flickor och pojkar.

Bilagor:

Protokollsutdrag skickas till:

Regiondirektör

Divisionschefer

IT/MT-direktör

Hälso- och sjukvårdsdirektör