

2019-05-08

Hälso- och sjukvårdspolitiska
avdelningen
Ingela Jönsson
Tfn: 063-14 77 62
E-post:

HSN/574/2019

Utredning digitala kallelser

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämndens ordförande har initierat behov av faktabeskrivning och information om vilka planer som finns kring effektiviseringar kring regionens kallelsehantering och andra kontakter med patienter som idag går via fysiska brev och postgång. Sådana kontakter borde vara digitala istället.

Den beskrivning som efterfrågas handlar om flera delar

- I Cosmic utvecklingsplan finns beslut i kundgruppen om en förstudie kring elektronisk kallelse. Förstudien ska starta nu och vara färdig i februari 2020 varefter klartecken kan göras om utveckling ska ske eller inte.
- Regionens fysiolog och röntgen har utvecklat elektroniska kallelser idag, men eftersom kontakt med patienten inte är säkrad innebär rutinen att de elektroniska kallelserna går till en leverantör som kuverterar kallelserna med vanlig postgång till patienterna
- I begreppet elektroniska kallelser eller andra kontakter med patienter kan också bokning av tid för besök och avbokning av besök räknas in. Här finns teknik för webbtidbok och koppling till 1177:s Mina vårdkontakter. Vissa verksamheter använder idag denna tjänst
- Genom att säkra verksamhetens arbetssätt kring 1177 Vårdguidens e-tjänster kan vården använda sig av funktionen omvänt ärendeflöde. Detta innebär att vården har möjlighet att kalla, dela ut formulär, ärendetyper, bokningsmöjligheter etc från personalverktyget. En utredning kring funktionanlitet och användarmöjligheter för vården är påbörjad mellan primärvårdens ledning och utvecklingsenhetens strateg för Invånartjänster.
- Idag skickas ca 25 000 SMS-påminnelser varje månad från Cosmic som påminnelser om bokad tid för besök eller åtgärd.

Gemensamt för alla dessa tekniska lösningar och möjligheter är kraven på sekretess och säkra lösningar utifrån dataskyddslagar, patientdatalag och patientsäkerhet. Det krävs att vården kan lagra hur patienten vill bli kontaktad (1177 Mina vårdkontakter eller myndighetsbrevlåda (Kivra)). Att den vägen är integrerad med regionens vårdssystem, och inte minst att regionens arbetssätt förändras för att passa den nya tekniska möjligheten.

Hälso- och sjukvårdsnämndens ordförandes initiativ är mycket aktuellt och relevant. För att tydliggöra ett uppdrag föreslås att Hälso- och sjukvårdsnämnden vid sitt möte i juni får en faktabeskrivning av dessa frågor så att Hälso- och sjukvårdsnämnden kan ge medskick till vad som ytterligare bör tas fram som beslutsunderlag till nämndens möte i september

Regiondirektörens förslag

Regiondirektören får i uppdrag att förbereda en information kring elektronisk kommunikation med patient till nämndens möte i juni och därefter ett förslag till beslut kring hur kontakterna kan effektiviseras genom digitalisering vid nämndens möte i september.

I tjänsten
Hans Svensson
Regiondirektör

Ingela Jönsson
Planeringschef

Utdrag till

Organisation/person som protokollsutdrag och/eller yttrande ska skickas till.