

# Digitala kallelseser

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	BAKGRUND .....	3
2	DIGITAL KOMMUNIKATION MED PATIENTEN.....	3
2.1	1177 Vårdguiden .....	3
2.1.1	<i>Vårdguidens e-tjänster</i> .....	3
2.1.2	<i>Journalen via nätet</i> .....	4
2.1.3	<i>Stöd och behandling</i> .....	4
2.1.4	<i>E-tjänster i COSMIC</i> .....	4
3	DISTRIBUTIONSKANALER FÖR KALLELSER.....	5
3.1	E-brev .....	5
3.2	Digitala kallelser .....	5
3.2.1	<i>Digitala kallelser via 1177:s e-tjänster</i> .....	5
3.2.2	<i>Digitala "papperskallelser" till digital brevlåda</i> .....	5
4	FÖRSTUDIE OCH ANALYS AV LÖSNINGSALTERNATIV OCH REGIONENS FÖRUTSÄTTNINGAR.....	6

# 1 Bakgrund

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.

Vid Hälso- och sjukvårdsnämndens 2019-06-12 informerades om status för befintliga invånartjänster samt planerade utvecklingsinitiativ, avseende digitala kallelser.

Nämnden beslutade att:

*”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.”*

## 2 Digital kommunikation med patienten

### 2.1 1177 Vårdguiden

Vårdguiden är hela Sveriges samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård, med bl a sjukvårdsrådgivning, information, inspiration och e-tjänster. 1177 Vårdguiden finns på webb och telefon och har öppet dygnet runt samt Personliga e-tjänster finns tillgängliga via inloggning med med e-legitimation eller med lösenord och sms.

#### 2.1.1 Vårdguidens e-tjänster

Syftet med 1177 Vårdguidens e-tjänster är att på ett säkert sätt kan kontakta vården och göra vårdärenden, få insyn och överblick i sin hälsa och vård och få stöd och behandling.

1177 Vårdguidens e-tjänster är utvecklade för att invånare ska ha en samlad och säker ingång till kontakt med vården. Stor vikt har lagts vid att skydda personuppgifterna så att ingen obehörig ska kunna ta del av den information som skickas mellan vårdgivare och invånare. Ett ärende som skickas från en invånare till en mottagning kan bara läsas av invånaren själv, ärendemottagaren på mottagningen och den vårdgivare som besvarar ärendet.

Regionen erbjuder en rad olika e-tjänster, med varierande nyttjandegrad:

- Aktiva användarkonton: 60 915, 70% av länets innevånare (20190528)
- Webbtidbok: 10 enheter anslutna. En enhet har valt att inte nyttja funktionen. (Möjlighet att boka tid via kalenderfunktion)
- Egen provtagning (Klamydia & Gonorré) Uppstart PEP 20190131  
Antal hemtester beställda sedan start till maj: 555
- Förnya recept och hjälpmedel: 2267 + 105 (april 2019)
- Av/omboka tid: 961 (april 2019)
- Beställa tid: 985 (april 2019)
- Fråga sjuksköterskan: 32 (april 2019)
- Intyg: Intygstjänst möjliggör åtkomst till läkarintyg för medborgare

## 2.1.2 Journalen via nätet

Journalen är en tjänst som gör det möjligt för invånarna att läsa journalinformation från hälso- och sjukvården via nätet. Invånarna når tjänsten genom inloggning i 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Informationsmängder som visas i Journalen:

- Anteckningar
- Diagnoser
- Läkemedel
- Provsvar
- Spärrar
- Vårdkontakter

Antal inloggnings i år:

- Unika invånare: 16 807
- Förstagångsträffar: 5598
- Alla inloggnings: 144 768 (985 i genomsnitt och dag)

Läser provsvar:

- Unika invånare: 8113
- Förstagångsträffar: 4142
- Alla inloggnings: 59 912 (408 i genomsnitt och dag)

## 2.1.3 Stöd och behandling

Tjänsten Stöd och behandling är en av 1177 Vårdguidens e-tjänster som möjliggör för regionen att erbjuda stöd- och behandlingsprogram på nätet. Patienten kan via inloggning på 1177.se använda ett stöd- eller behandlingsprogram med en utsedd behandlare.

Regionen erbjuder följande program:

- Upphandlade program:
  - Sovhjälp
  - Stresshjälp
  - Ängesthjälp
  - Depressionshjälp
  - Oroshjälp
- Egenutvecklade:
  - Viktiga Mammor

Under 2018 avslutades 106 behandlingar, varav PV 85 och Psykiatri 21

## 2.1.4 E-tjänster i COSMIC

Min Hälsa är en app kopplad till vårdsystemet COSMIC, som innehåller olika e-tjänster för patienter i relation och dialog med hälso- och sjukvården. Införande av e-besök via funktionen eVisits pågår. All öppenvård, har möjlighet att erbjuda e-besök för sina patienter. Nyttjandegraden varierar dock, mellan olika enheter.

Vården skickar varje månad ca 25 000 SMS-påminnelser inför besök

Införandet av digitala formulär och blanketter inför besök eller åtgärder har startat med en pilot. BUP "SnapIV" är ett formulär där föräldrar och lärare gör en skattning mot neuropsykiatrisk sjukdom.

## 3 Distributionskanaler för kallelser

Dagens hantering av distribution av kallelser sker enligt nedanstående rutin:

- Vid bokning av en besökstid, skapas automatiskt en kallelse i COSMIC
- Kallelsen skrivs ut och läggs i kuvert
- Ev. ytterligare material som ska skickas till patienten inför besöket t ex informationsmaterial, tabletter, salvor, lavemang läggs in i samma kuvert
- Kallelsen skickas med ordinarie postgång

### 3.1 E-brev

E-brev innebär att en fil med dokument (t ex kallelser) skickas till en tjänsteleverantör för e-brev t ex PostNord. Tjänsteleverantören skriver ut dokumentet på papper enligt beställt format. Bilagor skickas med filen eller trycks separat och lagerhålls hos tjänsteleverantören. Därefter kuverteras och sänds breven med posten till mottagaren.

### 3.2 Digitala kallelser

Det finns två alternativa lösningar för digitala kallelser:

- Digitala kallelser via 1177:s e-tjänster, en generell lösning med integration till vårdssystemet COSMIC
- Digitala ”papperskallelser” från vårdssystemet COSMIC, skickade till patientens digitala brevlåda.

En digital brevlåda är en e-tjänst i form av en webbaserad eller mobilapp-baserad brevlåda. I den digitala brevlådan kan företag och privatpersoner få digital post från myndigheter och företag. Inloggning sker med hjälp av e-legitimation, till exempel Mobilt BankID.

En digital brevlåda är endast till för mottagning av elektroniska meddelanden, det går inte att skicka meddelanden. Det finns ett antal digitala brevlådor t ex Digimail, E-boks, Min myndighetspost och Kivra. Man kan bara ha en aktiv brevlåda åt gången som privatperson för att ta emot myndighetspost

#### 3.2.1 Digitala kallelser via 1177:s e-tjänster

2018-10-31 genomförde kundgrupp COSMIC en workshop, under vilken en målbild och en behovslista togs fram för vidareutveckling av digitala kallelser och meddelanden i COSMIC.

Förstudie Digitala kallelser i COSMIC är beställd, med syfte att:

- Kartlägga och utreda vilka behov som finns för att erbjuda invånarna digitala kallelser och aviseringsvägar
- Föreslå en lösning för hur digitala kallelser kan realiseras i COSMIC samt vilka yttre förutsättningar som krävs för att det vara möjligt (exempelvis behov av utveckling hos Inera/1177 och i de Nationella tjänstekontrakten)

Förstudien beräknas vara slutförd 2020-01-31, därefter fattas beslut om utveckling.

#### 3.2.2 Digitala ”papperskallelser” till digital brevlåda

Lösningen förutsätter att kallelser skickas ut via en e-brevsleverantör. E-brevsleverantören kollar av om patient är anmäld till en digital brevlåda och i så fall vilken. En ”utskrift” av papperskallelse skickas till patientens digitala brevlåda. Detta är en generell hantering som regionens olika system kan ansluta till. Ur ett avsändarperspektiv är det värdefullt eftersom man slipper portokostnaden och aviseringen når mottagaren avsevärt snabbare.

Tillkommande kostnad mot idag för e-brevstjänsten, men inbesparad arbetstid egen personal. Denna lösning nyttjas idag från vårdssystemet COSMIC av Capio St Görans.

## 4 Förstudie och analys av lösningalternativ och regionens förutsättningar

En förstudie bör genomföras i syfte att analysera kostnader och konsekvenser för regionen avseende ev. alternativa distributionskanaler för kallelser. Förstudien behöver belysa frågeställningar som t ex

- Kostnader för olika lösningar omfattande utvecklings- och integrationskostnader, priser för e-brev samt ev. övriga tillkommande kostnader
- Effektivisering och tidsvinster mot nuvarande rutin och hur hemtagning av besparing ska ske
- Omfattning bland länets invånare som kan ta emot digitala kallelser och rutiner/lösningar för de personer som är beroende av papperskallelse via posten
- Rutin/lösning för medskick av bilagor och material till kallelsen
- Tidplan för realisering av olika lösningar