



2020-08-31

Diagnostik, teknik och service

Daniel Nilsson

Tfn: 063-14 75 71

E-post: daniel.l.nilsson@regionjh.se

HSN/1061/2020

## Utredning digitala möten

### Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämnden har vid sitt sammanträde den 14 maj 2020 § 40 beslutat att ge Regiondirektören i uppdrag att utreda vilka möten som kan utföras digitalt och likställas med fysiskt möte. Utredningen skall redovisas för nämnden vid septembermötet 2020.

Då E-besök infördes i Region Jämtland Härjedalen föregicks detta av en förstudie (på BUV och HC Brunflo) innan breddinförandet planerades. Styrgruppen för Cosmic inom Region Jämtland Härjedalen beslutade därefter följande riktlinjer och definition av E-besök:

*”Videobesök avses här som en avtalad vårdkontakt mellan patient och vårdpersonal där besöket sker via videoteknik, bokad av vårdpersonal i COSMIC. Besöket likställs med regelverk för ett fysiskt besök, vad gäller avgift, fakturering och regler för av- och ombokning. Med COSMIC eBesök ges möjlighet för vårdpersonal att direkt boka och ansluta till ett videobesök i COSMIC tidbok. För patienten ges möjlighet att ansluta till bokad videobesök via appen **Min hälsa** eller via **1177. se**. Videobesöket genomförs via Skype.”*

I riktlinjerna ses följande möjligheter för vilka möten som kan utföras digitalt:

- Videobesök ska ses som ett komplement till fysiska besök och telefonkontakter
- Bedömningar där patientens kroppsspråk och ansiktsuttryck är av värde som t ex vid psykosocial ohälsa och vissa återbesök
- Hudinfektioner med luftburen spridningsrisk som t ex vattkoppor
- Bedömning av hud, ex sår, operationssår, eksem, hudutslag mm.
- Återbesök som försvåras på grund av resvägar, ex rehabiliteringsuppföljning mm
- Besök där patienten har svårt att ta sig till mottagningen (kan eventuellt kompletteras med hembesök av t ex distriktssköterska på orten)
- Besök där patienten på grund av psykiska eller praktiska omständigheter har svårt att ta sig till mottagningen

### Utmaningar

Under breddinförandets gång har tekniska hinder stötts på för personalen i samband med genomförande av E-besök. Ett flertal åtgärder har satts in för att minska dessa. De tekniska hindren har dels bestått av lokala installationer som varierat av olika anledningar. Ett antal olika konfigurationer har testats under våren av leverantören I slutet av juni hittades en lösning som avhjälpt det mest förekommande av alla störningar.

En annan åtgärd är att IT-ronder genomförs för att identifiera

- eventuella brister utrustning på plats
- kunskapsnivå hos personalen för att kunna rikta utbildning hur lokal IT-utrustning ska hanteras utifrån verksamhetens art.
- personalens inställning till det nya arbetssättet och chefens förutsättningar till verksamhetsförändring. Här pågår fortfarande arbete, inga resultat har ännu redovisats.

Hittills har nästan alla HC besökts av två personer (IT-samordnare och verksamhetsutvecklare). IT-ronder är planerade att genomföras på sjukhusets mottagningar under hösten.

### Patientsäkerhet

IVO har tagit fram en kort skrift om patientsäkerhet vid digitala vårdtjänster. Där framhålls också att utbildning till personal är viktigt för:

- hur teknik fungerar
- hur hög informationssäkerhet upprätthålls
- hur vårdpersonal ska agera vid akuta situationer

### Rapportering av politiskt mål

Det politiska målet för användande av E-besök 2020 är att 10 % av alla besök ska vara E-besök. Hittills är Region Jämtland Härjedalen inte i närheten av detta. Trots de tekniska hinder som förekommit genomförs E- besök lite varstans inom Regionen. I april 2020 var andelen E-besök 1,7% av Regionens alla besök , dvs 669/ 39 231 besök under april månad.

### Angränsande digitala möten som påverkar är SIP

SIP (samordnad individuell planering) kan genomföras digitalt, via telefon och även fysiskt i hemmet eller på vårdinrättning. SIP kan genomföras under olika skeden i vårdprocessen mellan flera vårdgivare och huvudmän till exempel vid utskrivning från slutenvården. Dessa möten är avgiftsfria för patienten. Kallelser och dokumentation finns i systemet Cosmic Link. Digitala möten bokas dock via valfri distansmöteteknik. Det är idag oklart hur stor andel av SIP-möten som är digitala.

### Gråzoner vid Avgiftshantering

Det går inte riktigt uttrycka att det finns specifika digitala besök där vi inte vet hur betalning ska gå till. Problemet är av mer generell art:

Idag har Region Jämtland Härjedalen redan uttalade regler för avgiftshantering i Avgiftshandboken

- Enhetstaxan på 300 kr för avtalade vårdbesök (kvalificerad rådgivning) utgår oavsett vårdgivarkategori och oavsett form (fysiskt besök, telefon eller distansöverbryggande teknik)  
Övriga kontakter med allmänna råd är avgiftsfria.  
Länk: [Regelverk för digital vård](#)

Primärvården har ett eget rutindokument som uttalar varje telefonrådgivares ansvara att bedöma om samtalet innehåller en medicinsk bedömning, om det ersätter ett besök, är en inledd behandling/råd och bör dokumenteras samt bokföras som ett vårdbesök vilket innebär en avgift på 300 kr.

Trots det uppstyrda regelverket finns risk för tolkningsföreträde om vad som är "allmänna råd" och när rådgivningen övergår till att bli kvalificerad (som ersätter ett besök). Dvs. att det idag går att tolka olika när man som vårdgivare ska ta betalt eller inte. Detta gäller såväl vid inarbetade traditionella arbetssätt som när man går in i nya arbetssätt.

Vissa av Sveriges Regioner vill styra medborgarna till att använda de nya digitala kanalerna och har därför en billigare taxa för sådana vårdkontakter Region Jämtland Härjedalen har samma taxa för samtliga kontakter.

Ett nationellt nätverk via SKR arbetar för närvarande med ersättningsmodeller och avgifter där bland annat denna fråga diskuteras.

### Medborgares inställning

Medborgarnas inställning till digitalisering i välfärden har under ett antal år jämförts i en analys gjord av SKR. Enligt den analysen så har Sveriges invånare blivit alltmer positivt inställda till den ökade digitaliseringen i samhället och till att kommuner och regioner erbjuder digital service. Det har också blivit viktigare för invånarna att det finns digital service.

### Personcentrerad vård

E-besök ingår som en del av Regionens pågående omställning att arbeta mot personcentrerad vård. Mål i den satsningen är bland annat att öka tillgänglighet till vården så att fler kan nås, ökad trygghet utifrån minskad smittorisk och framför allt en högre effektivitet för vården och patienterna.

Tillgängligheten för Regionen förbättras totalt genom denna satsning. På grund av rådande situation i omvärlden och den snabba tekniska pågående utvecklingen inom Regionen kan utvecklingen av E-besök se helt annorlunda ut inom ett halvår.

### Regiondirektörens förslag

Hälso- och sjukvårdsnämnden godkänner rapporten.

I tjänsten

Hans Svensson  
Regiondirektör

Chef  
Verksamhetsområde/Ledningsstab

### Utdrag till

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