

Sekretariatet  
Charlotte Funseth  
charlotte.funseth@regionjh.se

Regionstyrelsen  
RS/333/2023  
2023-10-31

# Svar på medborgarförslag om ny funktion för att enklare få kontakt med vården

## Sammanfattning

Region Jämtland Härjedalene har mottagit ett medborgarförslag om inrättande av ny funktion för att enklare få kontakt med vården. Funktionen skulle innebära att medborgare och/eller närstående kan lämna ett meddelande till en öppenvårdsmottagning utan att behöva sitta i telefonkö, använda bankId eller liknande e-legitimation som krävs för att nyttja 1177.se e-tjänster. Förslagsställaren menar att det skulle underlätta kontakten med vården för de grupper som inte har förmågan att använda de kontaktsätt som mottagningarna använder sig av idag. Förslagsställaren anger att en öppen röstbrevlåda för att lämna meddelande, en e-postadress eller möjligheten för hälsocentraler att förmedla kontakt till specialistvården skulle kunna vara möjliga lösningar.

Hälso- och sjukvården i Region Jämtland Härjedalen har förståelse för att det ibland kan upplevas vara svårt att kontakta en mottagning eller hälsocentral via de kontaktsätt som erbjuds men tillgänglighet är ett prioriterat och viktigt område för hälso- och sjukvården och något som samtliga verksamheter ständigt arbetar aktivt med att förbättra.

Idag finns på flera mottagningar inom specialistvården möjligheten att lämna meddelande på röstbrevlåda utanför telefontid. Flera mottagningar har röstbrevlåda för av-, och ombokningar samt för receptförnyelse och hänvisar övriga frågeställningar till telefontid eller kontakt via 1177 e-tjänster. Det finns också på flera mottagningar inom specialistvården etablerade arbetssätt med kontaktsjuksköterska eller liknande funktion för att de patienter där behov finns att enkelt kunna nå mottagningen utan att behöva sitta i telefonkö.

Många hälsocentraler har telefontid hela dagen på vardagar och målsättningen är att samtliga regiondrivna hälsocentraler ska erbjuda det. Det finns även ett pågående arbete i regiondriven primärvård att införa callbacklösningar i telefonsystemet, som innebär att patienter inte behöver sitta i telefonkö, på alla hälsocentraler. Tidsbokad callback är ett sådant exempel som finns på fler och fler hälsocentraler. Det går även att kontakta 1177 på telefon dygnet runt.

Förutom att direkt kontakta en mottagning eller hälsocentral finns möjlighet att ringa via regionens växel, där även samtal kan kopplas vidare till berörd mottagning under aktuell telefontid, även brev går att skicka till regionen och det går också att lämna ett brev direkt i receptionen. Det finns idag ingen lösning i regionen som kan hantera e-post till och från vården som innehåller patientuppgifter, att ta emot eller skicka e-post mellan patient och vård är inte säkert och det råder sekretess på patientuppgifter enligt lag.

Inom hälso-, och sjukvården arbetar alla verksamheter mot en nära och personcentrerad vård samt för att vården ska vara tillgänglig för alla medborgare och patienter. Inom både primärvård och specialistvård arbetar verksamheterna kontinuerligt med tillgänglighet för att stärka patienters möjlighet att nå vården via telefon, e-tjänster på 1177.se eller andra

sätt samt för att skapa trygghet för patienter, medborgare och anhöriga att veta vilka kontaktvägar som finns när behov uppstår. Det finns flera exempel på det; utveckling av telefonsystem på hälsocentraler, arbete med att säkra fast vårdkontakt när det finns behov av det samt att flera verksamheter inom primärvård och specialiserad öppenvård arbetar med att utveckla teambaserade arbetsätt för att förenkla och förbättra tillgängligheten.

Hälso- och sjukvårdsnämnden behandlade ärendet 2023-10-24 § 134 och föreslår regionfullmäktige att medborgarförslaget avslås.

## Regiondirektörens förslag

Regionstyrelsen tillstyrker hälso- och sjukvårdsnämndens förslag.

I tjänsten

Sara Lewerentz  
Regiondirektör

Mikael Ferm  
Regionstabschef

## Utdrag till

Förslagsställaren, verksamhetsutvecklare Nära vård, hälso- och sjukvårdsdirektör