

Sekretariatet  
Charlotte Funseth  
charlotte.funseth@regionjh.se

Regionstyrelsen  
RS/368/2025  
2025-09-26

## Svar på medborgarförslag om användning av 1177

### Ärendebeskrivning

Region Jämtland Härjedalen har mottagit ett medborgarförslag om att utbilda representanter från pensionärsföreningarna och andra föreningar i hur de kan använda Mina sidor på 1177.se. Förslagsställaren menar att dessa personer sedan kan utbilda föreningsmedlemmarna vidare och att detta på sikt borde innebära en kostnadsbesparing för regionen.

1177 består av tre olika delar;

- 1177 på telefon som primärvården ansvarar för.
- Webbplatsen 1177 som ägs gemensamt av Sveriges regioner men där kommunikationsavdelningen inom Region Jämtland Härjedalen har det regionala redaktörsansvaret.
- 1177:s e-tjänster där avdelningen för digital utveckling ansvarar.

Under åren har ett antal utbildningsinsatser för e-tjänsterna gjorts av kommunikationsavdelningen och i samverkan med medarbetare från digital utveckling. Utbildningar har skett specifikt i såväl pensionärsföreningar, regionens pensionärsråd men även via deltagande på event i exempelvis badhusparken eller via drop-in på Östersunds bibliotek. I takt med att de personella resurserna minskat och ansvarsområdena växt är det inte längre möjligt att prioritera den här typen av utbildningsinsatser.

Sedan en tid tillbaka har den nationella redaktionen för 1177 uppdaterat samlingsidan [www.1177.se/e-tjanster](http://www.1177.se/e-tjanster), och vissa av undersidorna där, med en rad filmer som tydligt och pedagogisk visar hur det går till att logga in och använda e-tjänsterna. Dit går det alltså med fördel att hänvisa patienter och invånare som vill lära sig mer om e-tjänsterna.

Det finns också möjlighet att ta hjälp av den nationella supporten för den som behöver hjälp att hitta till eller använda en tjänst. Supporten för 1177 är öppen dygnet runt.

Många kommuner erbjuder även särskilt stöd för invånare över 69 år som vill ha hjälp med digitala tjänster och produkter som syftar att underlätta vardagen, exempelvis 1177. Ofta erbjuds hjälpen via särskilda drop-in-tider, men det går också att boka en träff för att få hjälp i hemmet, på en mötesplats eller via telefon.

Hälso- och sjukvårdsnämnden behandlade ärendet 2025-09-25 § 94 och föreslår regionfullmäktige att avslå medborgarförslaget.

### Regiondirektörens förslag

Regionstyrelsen tillstyrker hälso- och sjukvårdsnämndens förslag.

I tjänsten

Sara Lewerentz  
Regiondirektör

Mikael Ferm  
Chef Ledningsstöd och service

Utdrag till

Regionfullmäktige