

Basutbud digitala tjänster - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Titel: Basutbud digitala tjänster i hälso- och sjukvården	Dokumentkategori: Rutin	Omfattning: Hälso- och sjukvård Region Gävleborg
Dokumentägare: HSD	Dokumentansvarig: Kvalitetssamordnare VO Digital vård	Beslutsinstans: HSD
Diarienummer: Ej tillämpligt		Datum för översyn: Se giltigt t.om.

Innehåll

1.	Syfte och omfattning	2
2.	Innehåll	2
2.1.	Bakgrund	2
2.2.	Principer för digitala tjänster på kontaktkortet	2
2.3.	Hantering av önskemål om digitala tjänster	3
2.4.	Basutbud av digitala tjänster i primärvård	3
2.4.1.	Obligatoriska tjänster	3
2.4.2.	Valfria tjänster	6
2.5.	Basutbud av digitala tjänster i specialiserad vård	6
3.	Kommunikation och implementering	6
4.	Medverkande och granskare	6
5.	Referenser	6

1. Syfte och omfattning

Syftet med detta dokument är att klargöra vilka digitala tjänster som är obligatoriska att erbjuda patienter inom Region Gävleborg och vilka tjänster som ska presenteras på kontaktkorten på 1177.se. Dokumentet beskriver även vilka tjänster som är frivilliga att erbjuda. Det övergripande syftet är att skapa en enhetlig och tydlig struktur kring digitala vårdtjänster.

2. Innehåll

2.1. Bakgrund

Genom att erbjuda ett gemensamt och samordnat utbud av digitala tjänster inom hälso- och sjukvården får invånarna samma möjligheter till digital kontakt, oberoende av var i regionen de bor eller får vård. Att erbjuda samma digitala tjänster bidrar till en mer jämlik vård och skapar en tydlighet gentemot våra invånare.

Detta ligger i linje med Hälsovalshandboken, som tydligt anger att samtliga vårdgivare inom Hälsovalet ska erbjuda samma digitala tjänster till befolkningen.

De digitala tjänsterna erbjuds huvudsakligen via Min vård Gävleborg och 1177.se.

2.2. Principer för digitala tjänster på kontaktkortet

När digitala tjänster läggs till på kontaktkort på 1177.se bör följande principer följas:

- Tjänsten ska vara relevant för alla, eller för de flesta invånare.

- Tjänsten ska kunna användas av alla, eller av de flesta invånare.
- Tjänsten ska ha ett tydligt namn som gör det lätt för patienten att förstå vad tjänsten handlar om.

Tjänster som riktar sig till specifika grupper bör istället kommuniceras direkt till berörda patienter. Exempel på sådana tjänster är formulär inför besök på mottagning eller remiss för tobaksavvänjning.

2.3. Hantering av önskemål om digitala tjänster

Vid önskemål som rör **obligatoriska digitala tjänster** på kontaktkorten fattas beslut ytterst av hälso- och sjukvårdsdirektör om tillägg, ändring eller borttagning. Eftersom Region Gävleborg vill erbjuda ett enhetligt utbud av digitala tjänster till invånarna, behandlas förfrågningar utifrån att den föreslagna ändringen ska gälla för samtliga hälsocentraler/mottagningar. Vid bedömningen tas särskilt hänsyn till följande frågor:

- Är önskemålet relevant för alla hälsocentraler/mottagningar?
- Bidrar önskemålet till en förbättrad patientupplevelse?
- Medför önskemålet en förbättring för alla hälsocentraler/mottagningar?

Vid önskemål som rör **valfria digitala tjänster** beslutar varje verksamhet själv om att lägga till, ändra eller ta bort tjänsten från kontaktkortet.

Alla önskemål, både för obligatoriska och valfria digitala tjänster, skickas som en förfrågan till IT Support.

2.4. Basutbud av digitala tjänster i primärvård

2.4.1. Obligatoriska tjänster

Varje hälsocentral som arbetar på uppdrag av Region Gävleborg ska erbjuda sina patienter följande digitala tjänster. Tabellen visar även vilka tjänster som ska vara synliga på kontaktkortet på 1177.se samt det namn som ska användas för respektive tjänst.

Tjänst	System	Förklaring	Namn på kontaktkortet på 1177.se
Boka tid för provtagning	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren att boka tid för provtagning hos sin listade hälsocentral.	Boka tid för provtagning
Förnya hjälpmedel	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren en möjlighet att förnya recept på hjälpmedel hos sin	Förnya hjälpmedel

		listade hälsocentral eller mottagning i specialiserade vården.	
Förnya recept	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren en möjlighet att förnya recept på läkemedel hos sin listade hälsocentral eller mottagning i specialiserade vården.	Förnya recept
Förnya speciallivsmedel och tillbehör	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren en möjlighet att förnya recept på speciallivsmedel eller tillbehör hos sin listade hälsocentral eller mottagning i specialiserade vården.	<i>Kräver ingen egen e-tjänst på kontaktkortet då patienterna kan klicka på Förnya recept eller Förnya hjälpmedel för att hamna rätt</i>
Intyg	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren en möjlighet att få hjälp med intyg av hälsocentral eller mottagning i specialiserade vården.	Få hjälp med intyg
Meddelande till vårdkontakt	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren att kontakta sin fasta vårdkontakt eller behandlande roll genom att skicka ett meddelande.	<i>Kräver ingen egen e-tjänst på kontaktkortet då berörda patienter når tjänsten via Min vård Gävleborg</i>
Min vård Gävleborg	Min vård Gävleborg	App som samlar flertalet av de digitala tjänster som hälso- och sjukvården erbjuder invånarna.	Min vård Gävleborg
Ombokning och avbokning	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren att skicka ett meddelande med önskemål att avboka eller	Omboka eller avboka tid

		omboka besökstid hos sin listade hälsocentral eller mottagning i specialiserade vården.	
Skicka meddelande till hälsocentral	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren att skicka ett meddelande till sin listade hälsocentral.	Skicka meddelande till hälsocentral
Sök vård	Min vård Gävleborg	Tjänst som erbjuder invånaren att söka vård och därefter bli rekommenderad egenvård eller besök på hälsocentral eller mottagning i specialiserade vården.	Sök vård
Boka vaccination	MittVaccin	Tjänst som erbjuder invånaren att boka tid för vaccination eller se tider för drop in vaccination på hälsocentral eller mottagning i specialiserade vården.	Boka vaccination
Avboka eller ändra vaccination	MittVaccin	Länk som leder direkt till avbokning eller ombokning av bokad vaccination.	Avboka eller ändra vaccination
Synpunkter på vården	1177.se	Tjänst där invånare kan lämna klagomål eller synpunkter på den vård som hen har fått på vårdenheten.	Synpunkter på vården
Beställ journalkopia	1177.se	Tjänst där invånaren kan beställa en kopia av sin journal. Förfrågan går antingen direkt till enheten eller till journalutlämning om samverkansavtal har	Beställ journalkopia

		upprättats.	
--	--	-------------	--

2.4.2. Valfria tjänster

Följande digitala tjänster är valfria för varje hälsocentral som arbetar på uppdrag av Region Gävleborg att erbjuda sina patienter.

Tjänst	System	Förklaring	Namn på kontaktkortet på 1177.se
Stöd och behandling	1177.se	Tjänst som ger vården möjlighet att erbjuda internetbaserad behandling.	Stöd och behandling

2.5. Basutbud av digitala tjänster i specialiserad vård

Ett basutbud av digitala tjänster för den specialiserade vården kommer att tas fram när Min vård Gävleborg har den funktionalitet som behövs för att göra tjänsten mer tillgänglig, till exempel stöd för att utomlänspatienter ska kunna använda appen.

3. Kommunikation och implementering

Kvalitetssamordnare utses till extrauppföljare och ansvarar för att rutinen sprids inom berörda verksamhetsområden. Kvalitetssamordnare informerar Verksamhetschef och Vårdenhetschef om rutinen och dessa ansvarar för att rutinen blir känd, implementerad och tillämpas.

4. Medverkande och granskare

Dokumentet har tagits fram i samverkan mellan e-hälsoutvecklare VO Digital vård, verksamhetsutvecklare IT, systemförvaltare Min vård Gävleborg, systemförvaltare 1177 e-tjänster, kommunikatör 1177.se, kommunikationsstrateg, verksamhetschef VO Digital vård, IT-arkitekt, IT systemförvaltare och e-hälsoutredare.

Dokumentet är förankrat med hälso- och sjukvårdsledningen och hälso- och sjukvårdsdirektör är ytterst ansvarig.

5. Referenser

Dokumentnamn	Plats

Rutin

7(7)

Dokumentnamn: Basutbud digitala tjänster - Rutin - Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Dokument ID: 09-942903

Giltigt t.o.m.: 2027-04-21

Revisionsnr: 1