Region Stockholm

4
Regionalt ställningstagande till nationell målbild för 1177
HSN 2022-0552

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Strategisk digitalisering
Andreas Eneborg

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-05-24

HSN 2022-0552

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Regionalt ställningstagande till nationell målbild för 1177

Ärendebeskrivning

1177 är ett av Sveriges starkaste varumärken med en kännedom på 98 procent och ett mycket högt förtroende hos allmänheten. Varumärket ägs av regionerna gemensamt. I Region Stockholm används varumärket 1177 i kommunikationen med invånarna både via öppen webb och inloggade tjänster, telefon och tidning. Många kommuner är också på väg att successivt börja använda 1177:s tjänster för sin hälso- och sjukvård.

Inera har i samråd med regionerna utarbetat ett förslag till en övergripande nationell målbild för 1177. Målbilden är ute på remiss och föreslås beslutas av varje region för att slutligen fastställas av Ineras styrelse. Målbilden sammanfattar övergripande och långsiktiga principer för 1177 och intentionen är att målbilden succesivt realiseras med sikte på år 2030.

En övergripande nationell målbild för 1177 bidrar till att gemensamma resurser används effektivt och bör bygga på regionernas och kommunernas kompetens och erfarenheter i utvecklingen av 1177. Målbilden har utarbetats av Inera i samverkan med en referensgrupp för strategiska frågor kring 1177, med medlemmar från regioner, kommuner och SKR. Målbild för 1177 bygger på målbilden för Nära vård vilken utarbetats tillsammans med patientföreträdare. Patienter och närstående har även intervjuats under förstudien kring projektet ”Sammanhållen planering på 1177.se” vilken även bidragit till målbilden för 1177. Förankring har skett med en strategigrupp för strategiska frågor kring 1177, bemannad av ledningspersoner från regioner och kommuner, bland annat chefläkare, kommunikationsdirektör och socialchef. Målbilden har även förankrats med hälso-och sjukvårdsdirektörerna och Ineras programråd.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Underlag för beslut av målbild för 1177 Vårdguiden

Förslag till beslut
Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Hälso- och sjukvårdsnämnden ställer sig bakom den nationella målbilden för 1177.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att identifiera vilka förutsättningsskapande aktiviteter som krävs för att realisera målbilden i Region Stockholm.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Omställningen till en nära vård pågår nationellt såväl som i Region Stockholm. Det är en omfattande omställning som handlar om ett perspektivskifte där invånarens egen upplevelse av vården sätts i centrum. Det handlar om att känna sig informerad, delaktig, att snabbt komma till rätt vårdgivare och uppleva att vården som erbjuds är relevant och personcentrerad. Många olika aktörer från region och kommun kan vara engagerade i vården av patienten. Även kommunikation med myndigheter kring patientens vård ska fungera som en integrerad och smidig del av vården, både för patient och vårdgivare.

I och med ett ökat invånarantal och ökad livslängd, kommer även behovet av vård öka. Ett sätt att möta det ökade behovet är att bli ännu bättre på att bedöma vårdbehov, informera och vägleda patienten rätt. En annan viktig framgångsfaktor är att använda medarbetarnas kompetens på bästa sätt och i högre grad automatisera vissa uppgifter. För att lyckas med det behöver digitalisering användas på rätt sätt. Digitalisering är inget självändamål utan ska möjliggöra högre behovsanpassning, personcentrering eller effektivitet, när det är möjligt. Då frigörs resurser till de patienter som har störst behov.

Inriktning för digitalisering
I Region Stockholms Policy för innovation och digitalisering (LS 2015-0833) samt Strategi för it och digitalisering (RS 2019-0669, RS 2019-0829) beskrivs principer och viktiga förutsättningar för att digitalisering ska bidra till målen för hälso- och sjukvården. Det handlar bland annat om användardriven utveckling och att verksamheter tar ett aktivt ägarskap över digitaliseringen. Vårdgivare och deras medarbetare som befinner sig

närmast invånaren känner till såväl invånarens behov som vilka arbetssätt och processer som bidrar till att möta behoven patientsäkert och på enklast möjliga sätt. Anpassningen sker både utifrån patientens egen situation, samt utifrån vårdverksamheternas ansvar att använda resurser där de behövs bäst. Vårdgivare som utför vård på uppdrag av Region Stockholm uppmuntras därför till ledarskap och kultur som möjliggör verksamhetsutveckling.

Olika vårdgivare möter olika typer av patientgrupper, där många behov är liknande oavsett patientgrupp, medan andra patientgrupper kan ha mer specifika behov och särskilda lösningar behöver utvecklas. Precis som att verksamheterna behöver anpassa sättet att möta invånaren i den fysiska miljön, behöver även den digitala miljön anpassas på samma sätt för att skapa en personcentrerad vård. Vårdgivare behöver rådighet över den egna digitaliseringen, då verksamheterna är av mycket skiftande karaktär. Samma digitala lösning passar inte både enmansföretaget, vårdkoncernen eller sjukhuset.

Utifrån ett patient- samt verksamhetsperspektiv kravställs därför ”digitala förmågor” i avtalen med vårdgivare, snarare än specifika system eller tjänster (HSN 2019-1752). Det möjliggör att kravställa vilken funktionalitet och värde som patienten ska kunna ta del av, men öppnar upp för att vårdens verksamheter, när det är möjligt, ska kunna anpassa sättet att möta kravet till den egna verksamhetens fortsättningar och patienternas behov.

Invånarens överblick
Sveriges invånare blir alltmer rörliga, bland annat har digitaliseringen möjliggjort att fler kan välja att arbeta på distans. Även det fria vårdvalet möjliggör för patienten att söka vård i olika delar av landet. Sammantaget gör det att patienter oftare kan komma att ha kontakt med vårdgivare i flera olika regioner. Inom vår egen region är det vanligt att patienten har kontakt med olika huvudmän, där både regionägda och privata vårdgivare, kommuner och myndigheter ingår.

För att vården ska betraktas som nära enligt intentionerna i ”God och nära vård”[1], krävs en vård och omsorg som är sammanhållen, sätter patienten i

[1] HSN antog ”Genomförandeplan för nära vård” i mars 2022 (HSN 2021:1966). God och nära vård kan beskrivas som ett övergripande mål för den omställning som sker inom hälso- och sjukvården. Omställningen syftar till att vården i högre grad organiseras och bedrivs med utgångspunkt från patientens behov och förutsättningar.

centrum samt underlättar för patienten att kunna vara en aktiv medskapare i sin egen vård. Innovationskraften hos regionens vårdgivare är hög där både regionägda och privata vårdgivare utvecklar nya sätt att kommunicera med, få information från samt bedöma och behandla patienter. Det gäller allt från omfattande plattformar, chattfunktioner, videomötesteknik eller sätt för patienter att kunna bidra med information till sin egen journal. När innovationskraften är hög och utbudet av tillgänglighetsanpassade tjänster ökar, ökar även behovet av att erbjuda patienten en utvecklad samlingsplats där viktig information, oavsett aktör eller teknisk plattform, kan sammanstråla, dit patienten kan vända sig vid behov. Samlingsplatsen ska möjliggöra en orienterande överblick över aktuella vårdgivare, deras digitala tjänster, kallelser, bokade vårdmöten eller pågående behandlingar. För att stärka invånarens inflytande över sin egen vård ska det även vara enkelt att ta del av och välja bland det regionala utbudet av vårdgivare. En sådan överblick förutsätter även enhetlig information om vårdgivare samt deras utbud.

Bedöma och hänvisa patienter
Enligt intentionerna i God och nära vård förutsätts patienten känna till den övergripande planen för vården, såväl som vad nästa steg är och vart man ska vända sig, vilket ofta benämns som ett ”patientkontrakt” mellan patienten och vården. Även i de fall då invånaren inte har någon aktuell vårdkontakt är det viktigt att veta vart man ska vända sig om man upplever ett behov av vård eller att få råd.

För patienter har valmöjligheterna att söka kontakt blivit fler. Det finns idag många olika kanaler för att söka vård och rådgivning. Utöver akutmottagning, 1177 på telefon och vårdcentralens telefon eller drop-in-mottagningar har även vårdcentralers egentriagering, asynkron kommunikation via chatt samt videobesök tillkommit som kontaktvägar. En tydlig väg in i vården för rådgivning och bedömning är viktig för patientens upplevelse av en tillgänglig, jämlik och sammanhållen vård. Oavsett var patientresan börjar, så ska informationen från den initiala och efterföljande vårdkontakter följa med patienten och över vårdgivargränserna. För patienten handlar det om att inte behöva redogöra för sin sjukdomshistoria flera gånger, för vårdgivare handlar det om att göra bra bedömningar genom att kunna ta del av tidigare information på ett enkelt sätt.

God informationskontinuitet, det vill säga att information skapas, tillgängliggörs och återanvänds av alla som har behov och rätt till den - patienter, vårdgivare, kommuner och myndigheter - samt tillgång till

kvalitetssäkrad och ändamålsenlig information om vårdutbudet förenklar remissflöden och samordning. Särskilt viktigt är det för vårdcentralen som ska utgöra nav och samordnare av patientens vård och förebyggande hälsovård enligt principerna i ”God och nära vård”.

Överväganden
Beslut om nationell målbild för 1177

Målbilden för 1177 (bilaga 1) utgår ifrån att 1177 ska stödja regioner och kommuner i utförandet av sina uppdrag samt bidra i omställningen till nära vård. Detta genom att på sikt utgöra en nationell samlingsplats för hälso- och sjukvård, omsorg och tandvård där invånaren guidas rätt i utbudet av vård, hälsa och omsorg. Invånaren ska kunna uppge information om sig själv och få automatiska egenvårdsråd eller hänvisning till rätt hjälp. Information finns i efterhand tillgänglig för både patient och efterföljande vårdaktörer. Patienten ska kunna kontakta sina vårdgivare samt hitta deras digitala tjänster via 1177 och kunna se en överblick över samtliga vårdkontakter.

1177 som samlingsplats för information kring hälsa, vård, omsorg och tandvård kompletterar Region Stockholms digitala tjänsteutbud genom att på sikt öka möjligheterna till överblick och delaktighet för patienten i sin egen vård, även om patienten har kontakter utanför hemregionen. Invånaren ska vägledas rätt i enlighet med regionens valda vårdstruktur och förutsättningar. Målbilden ställer inga krav på särskilda lösningar eller teknikval och inte heller på att regionerna ska gå i samma takt. Målbilden går också i linje med Ägaröverenskommelsen för Inera 2021, där det beslutats att fokus för Ineras verksamhet ska ligga inom områden som avser behovet av digital samverkan och förutsättningar för informationsutbyte och att tjänster och lösningar ska utformas så att de möjliggör för kommuner och regioner att själva styra och utveckla sina verksamhetsprocesser.

De principer för 1177 som beskrivs i målbilden bedöms därmed ligga i linje med Region Stockholms ambition att skapa tydlighet för invånaren och fortsätta att utforma den regionala sidan av 1177 till en plats där stockholmaren kan hitta samlad information om den egna vården och regionens hela digifysiska vårdutbud. Eftersom realiserande av målbilden inte förutsätter att alla regioner använder samma tekniska lösningar kommer Regionen och vårdgivare även fortsättningsvis kunna styra och utveckla sina egna verksamhetsprocesser.

Realisera målbilden för 1177
För att realisera såväl omställningen till nära vård som målbilden för 1177 behöver förutsättningsskapande aktiviteter initieras eller fortskrida. För att 1177 ska kunna utgöra samlingsplatsen där invånarens upplevelse och behov är utgångspunkten, behövs till exempel fortsatt arbete med regional IT-arkitektur som möjliggör att information som skapas av olika aktörer i olika tekniska lösningar kan sammanstråla och visas upp på ett enhetligt sätt för patienten. Det ska på sikt vara enkelt för invånaren att ta sig från samlingsplatsen, 1177, till vårdgivares olika digitala lösningar.

Målbildens principer är möjliga att realisera på olika sätt beroende på varje regions egna förutsättningar. För Region Stockholm innebär det att fortsätta att tydliggöra de vägval och konsekvenser som är relaterade, exempelvis patientens väg in i vården och vårdcentralen som nav, med utgångspunkt i målbilden. Målbilden ger även fortsatt Region Stockholm en möjlighet att tydliggöra sitt erbjudande till invånaren genom det starka varumärke som 1177 är.

Ekonomiska konsekvenser
Målbilden för 1177 går i linje med regionens redan beslutade inriktningar och förutsätter i sig ingen specifik finansiering. Att realisera målbilden förutsätter fortsatt finansiellt deltagande och finansiering av nationell samverkan genom Inera på samma sätt som tidigare.

Konsekvenser för patientsäkerhet
En nationell samlingsplats för information bedöms kunna stärka patientsäkerheten utifrån att patientens tillgång till information om sin vård ökar.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Målbilden för 1177 bedöms bidra till ökad jämlik och jämställd hälsa då den ger invånaren ökad insyn och valmöjligheter kring hälsa, vård, omsorg och tandvård.

Miljökonsekvenser
Målbilden bedöms innebära oförändrade konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser
Målbilden bedöms på sikt innebära minskad administration då tillgången till information om både patienten och vård ökar. Det minskar

handpåläggning kring informationsinhämtning samt eventuella fel som uppstår på grund av bristfällig information.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Lena Furmark
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Akten

Godkänd av Anders Ahlsson, 2022-05-24

Underlag för beslut av målbild för 1177 Vårdguiden

Bakgrund och förutsättningar

1177 Vårdguiden är ett av Sveriges starkaste varumärken med en kännedom på 98% och ett mycket högt förtroende hos allmänheten. 1177 Vårdguiden består av flera nationella tjänster på webb och telefon, som är viktiga kanaler för regionernas kommunikation och erbjudande till invånarna. Sedan en tid används varumärket 1177 Vårdguiden inte bara på regionernas gemensamma tjänster utan också på appar och tjänster som används regionalt. Även kommunerna är på väg att successivt börja använda 1177 Vårdguidens tjänster för sin hälso- och sjukvård. Det finns därför ett behov av en långsiktig målbild, i syfte att använda de gemensamma resurserna på ett effektivt sätt samt utnyttja regionernas och kommunernas kompetens och erfarenheter i utvecklingen av 1177 Vårdguiden som ett fortsatt attraktivt och sammanhållet erbjudande till invånarna.

Inriktningen är att målbilden ska vara uppfylld år 2030.

Målbildens utgångspunkter är ätt:

- varumärket 1177 Vårdguiden används på både nationella och regionala tjänster som samverkar för att uppfylla målbildens förmågor och effektmål
- inga krav på särskilda lösningar eller teknikval ställs och inte heller på att regionerna ska gå i samma takt
- årliga nationella och regionala handlingsplaner med delmål tas fram och följs upp regelbundet.

Målbilden har utarbetats av Inera i samverkan med en referensgrupp för strategiska frågor kring 1177 Vårdguiden, med medlemmar från regioner, kommuner och SKR. Förankring har skett med en strategigrupp för strategiska frågor kring 1177 Vårdguiden, bemannad av ledningspersoner från regioner och kommuner. Målbilden har även förankrats med hälso- och sjukvårdsdirektörerna och Ineras programråd.

Målbilden ska beslutas av varje region för att slutligen fastställas av Ineras styrelse. Regionens beslut om målbilden ska meddelas till kansli@inera.se.

Målbild för 1177 Vårdguiden

Målbilden bidrar till effektmålen

- Bättre hälsa hos invånarna
- Bättre tillgänglighet till hälsa, vård, omsorg och tandvård
- Effektivare användning av resurser inom hälsa, vård, omsorg och tandvård

Övergripande principer

- 1177 Vårdguiden är Sveriges samlingsplats för invånarens hälsa, vård, omsorg och tandvård:
    - Lättillgänglig med hög användbarhet
    - Hälsofrämjande och inspirerar till goda levnadsvanor och ett ökat välbefinnande
    - Utgår från invånarens unika behov och situation och är tillgänglig för alla
    - Håller en hög kvalitet och säkerhet
- Principerna i nära vård gäller, som personcentrering, jämlik vård och hälsa, rätt vård i rätt tid och ett fritt vårdval
- Digitalt när det går och fysiskt när det behövs

Aktiv medskapare

- Invånaren kan göra så mycket som möjligt själv, har överblick och kan aktivt bidra till sin egen hälsa, vård och omsorg
- Invånaren kan:
    - hitta information
    - få stöd för goda levnadsvanor
    - följa upp sina värden och resultat
    - lämna uppgifter om hälsostatus och dela mätvärden med vård och omsorg
    - ta kontakt
    - boka, omboka och avboka tider
    - förnya recept
    - beställa provtagning
- Invånaren har tillgång till:
    - egenvårdsråd

- överenskommelser
- vård- och omsorgsplaner
- behandlingar
- läkemedelsordinationer
- bokade tider
- provsvar
- journalinformation

Sammanhållen överblick

- Invånaren får kvalitetssäkrad och aktuell information om hälsa, vård, omsorg och tandvård
- Invånaren har tillgång till all sin journalinformation från offentligt finansierad vård, omsorg och tandvård
- Invånaren har vid behov tillgång till individualiserade kunskapsstöd
- Invånaren kan hitta och välja i hela det offentligt finansierade utbudet inom hälsa, vård, omsorg och tandvård samt de digitala tjänster som erbjuds
- Information, kontakter och e-tjänster hänger ihop på ett sömlöst sätt oavsett vilka aktörer som är inblandade

Rätt vårdnivå direkt

- Invånaren kommer snabbt till rätt vårdnivå
- Invånaren kan vid behov
  - söka vård
  - få automatiska självhjälpsråd
  - välja mellan olika sätt att kommunicera med sjuksköterska, läkare eller annan relevant vårdkompetens
  - boka tid för ett digitalt eller fysiskt besök
- Information behöver bara lämnas en gång
- Information som invånaren uppger finns alltid tillgänglig för relevant vård- och omsorgspersonal, inom och över vårdgivargränser i region och kommun

Enkel kommunikation

- Invånaren kan få hjälp med sina hälsofrågor dygnet runt
- Invånaren kan kommunicera digitalt med alla vård- och omsorgsverksamheter

- Invånaren kan lämna synpunkter och klagomål samt hantera administrativa ärenden
- Invånaren kan hitta och kommunicera med fast vårdkontakt, fast läkarkontakt, fast omsorgskontakt och alla andra personer i sitt vård- och omsorgsnätverk