

Regionstyrelsen

Skrivelse av Carl-Johan Schiller (KD) om Region Stockholms tjänst för digitala vårdkontakter - Alltid öppet

Regionledningskontorets förslag till beslut

Regionrådsberedningen föreslår att regionstyrelsen beslutar följande.

Skrivelse av Carl-Johan Schiller (KD) om Region Stockholms tjänst för digitala vårdkontakter - Alltid öppet - anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i regiondirektörens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Carl-Johan Schiller (KD) har lämnat en skrivelse som omfattar frågor rörande Region Stockholms tjänst för digitala vårdkontakter, Alltid öppet. Frågorna som Kristdemokraterna vill ha svar på är följande: Vad är den årliga driftkostnaden för Alltid öppet? Vilka interna resurser är knutna till Alltid öppet, och hur mycket kostar dessa per år? Har kostnaderna för utveckling, drift och support av Alltid öppet förändrats över tid? Hur är kundnöjdheten för tjänsten? Vilka åtgärder har vidtagits för att förbättra användarupplevelsen? Hur ställer sig vänsterstyret till att upphandla en extern tjänst för digitala vårdkontakter i stället för att fortsätta driften i egen regi?

Alltid öppet är ett verktyg för interaktion och invånarinvolvering med vården. Alltid öppet är väl integrerat med vårdens arbetsflöden och tar hänsyn till de förutsättningar och de begränsningar som finns i hälso- och sjukvårdens nuvarande huvudjournalssystem Take care. Den totala kostnaden för Alltid öppet uppgick 2025 till 59 miljoner kronor. Förvaltningen arbetar löpande med utveckling för att förbättra kommunikationen mellan invånare och vård, det gör att kostnaderna för utveckling, drift och support förändras löpande. Vårdens förmåga att nyttja verktygets möjligheter är inte densamma inom alla verksamheter vilket påverkar användarupplevelsen.

Mot bakgrund av ovanstående bedömer regionledningskontoret att skrivelsen ska anses besvarad.

Bakgrund

Carl-Johan Schiller (KD) har lämnat en skrivelse till regionstyrelsen med frågor om Region Stockholms tjänst för digitala vårdkontakter, Alltid öppet. Skrivelsen pekar på återkommande kritik för tekniska brister och bristande användarvänlighet för tjänsten Alltid öppet. Det framgår också att Alltid öppet, som förutom att finnas tillgänglig i webbversion, finns att ladda ner för Apple iOS och Android och både i App store och i Google play har tjänsten låga betyg 2 av 5 och 2,8 av 5.

I skrivelsen ifrågasätter Carl-Johan Schiller (KD) att man fortsätter att använda en lösning som inte fungerar tillfredställande och framhåller att Region Stockholm, när det kommer till digitala tjänster, ska nyttja marknaden och konkurrensförhållande i så stor utsträckning som möjligt. Carl-Johan Schiller (KD) frågar sig om en upphandling skulle kunna ge lägre kostnader och högre kundnöjdhet.

Mot bakgrund av ovanstående har Carl-Johan Schiller (KD) ställt en handfull frågor som besvaras nedan.

Regionledningskontorets förslag och motivering

Alltid öppet är ett uppskattat verktyg för interaktion och invånarinvolvering med vården. Det finns samband och beroenden mellan vårdens huvudjournalssystem och Alltid öppet. I takt med införande av ett nytt huvudjournalssystem i Region Stockholm öppnas för andra möjligheter än de som finns idag.

Skrivelsens frågor har besvarats av Stockholms Läns Sjukvårdsområde, den organisation i Region Stockholm som ansvarar för förvaltningen av Alltid öppet.

1. Vad är den årliga driftkostnaden för Alltid öppet?

Driftskostnad för 2025 var 9,3 miljoner kronor, för 2026 räknar förvaltningen med en lägre kostnad eftersom serviceförvaltningen sänkt avgifterna för 2026.

2. Vilka interna resurser är knutna till Alltid öppet, och hur mycket kostar dessa per år?

Stockholms Läns sjukvårdsområde har den regionala Alltid öppet-förvaltningen som består av objektägare, objektledare, IT- och

objektspecialister på nivå samt supportpersonal för teknisk invånarsupport till en kostnad av elva miljoner kronor per år.

3. Har kostnaderna för utveckling, drift och support av Alltid öppet förändrats över tid?

Förändringar av kostnaderna över tid, för utveckling, drift och support, i relation till en viss del av användandet redovisas i tabellen nedan.

År	Totalt kostnader	Kommentar	Antal videomöten	Antal chattärenden
2023	44 314 105 kr		325 561	602 658
2024	50 980 053 kr		361 899	1 171 693
2025	59 782 540 kr		423 724	2 088 112
2026	50 100 000 kr	Budget	N/A	N/A

4. Hur är kundnöjdheten ut för tjänsten?

Invånare uppskattar att det lätt att ställa frågor till vården skriftligt utan att behöva passa telefontider, att kunna genomföra besök via video, att kunna se bokningsbara vaccinationstider i en vy i stället för att kontrollera varje enskild mottagning på 1177.

Stockholms läns sjukvårdsområde, som förvaltar Alltid Öppet, uppger att de klagomål som kommer in kring tjänsten handlar om att invånare inte är nöjda när de vill kontakta en vårdenhet som är svår att nå, till exempel vårdenheter som inte har öppnat upp för chatt eller bokning på sin sida, eller när medarbetare i vården stängt ett ärende i Alltid öppet utan att patienten upplevt att de är klara i dialogen. Något annat som leder till missnöje är när vården inte har bokningsbara tider i närtid, när det är långa väntetider eller inga bokningsbara tider alls.

Medarbetarna uppskattar främst den korta vägen mellan journalsystemet Take care och Alltid öppet, att deras gränssnitt i Vårdportalen ger en god överblick över inkomna ärenden och att det finns bra och effektiva funktioner för att sortera och hantera ärenden. De uppskattar också de korta ledtiderna för utveckling av ny funktionalitet och nätverket av kliniska kontaktpersoner som ger god följsamhet till behoven när nyutveckling tas fram. Det som lyfts som utmanande är att det inom regionen finns många olika sätt att ta kontakt med vården, vilket gör att det blir svårt att vägleda patienter rätt.

5. Vilka åtgärder har vidtagits för att förbättra användarupplevelsen?

Förvaltningen av Alltid öppet har ett ständigt pågående arbete för att förbättra kommunikationsmöjligheterna mellan invånare och vårdens medarbetare. Arbetet med att förbättra användarupplevelsen är uppdelat i två områden, dels förbättringar i hur Alltid öppet fungerar och ser ut, dels förbättringar kopplat till det utbud som vårdverksamheterna erbjuder via Alltid öppet. Det kontinuerliga förbättringsarbetet leder till att Alltid öppet uppgraderas med tre till fyra releaser per år och i samtliga releaser har det funnits med förbättringar för användarupplevelsen. Alltid öppet följer aktuella krav enligt tillgänglighetslagstiftningen.

6. Hur ställer sig vänsterstyret till att upphandla en extern tjänst för digitala vårdkontakter i stället för att fortsätta driften i egen regi?

Sedan 2025 pågår ett projekt om invånarens digitala interaktion med vården som har det övergripande syftet att realisera målbilden en samlingsplats för invånarna via 1177, med tillägget att även att göra det smidigare för vårdpersonalen. Parallellt pågår även Region Stockholms program för generationsskifte av vårdens it för att ersätta flera av vårdens befintliga system och applikationer mot andra nyligen upphandlade. I och med att nya system och applikationer införs i vården skapas nya förutsättningar att integrera appar och andra typer av verktyg för att interagera med invånare. Invånare i Region Stockholm ska ha tillgång till samma information och hälsodata oavsett kanal och tjänst samt förutsättningar för att aktivt kunna bidra i sin vård och hälsa. Vårdens medarbetare ska ha en god digital arbetsmiljö som bidrar till minskad administration och som utgår från medarbetarnas behov av information genom en integrerad systemmiljö. Med de projekt och förändringar som är uppstartade i Region Stockholm är detta fullt genomförbara och rimliga målbilder.

Mot bakgrund av ovanstående bedömer regionledningskontoret att skrivelsen ska anses besvarad.

Ekonomiska konsekvenser

Beslut i enlighet med regiondirektörens tjänsteutlåtande bedöms inte medföra några ekonomiska konsekvenser för Region Stockholm.

Emma Lennartsson
Regiondirektör

Susanne Bayard
IT-direktör

Beslutsunderlag

1. Skrivelse av Carl-Johan Schiller (KD) om Region Stockholms tjänst för digitala vårdkontakter - Alltid öppet

Godkänd av Emma Lennartsson, 2026-05-06