



LANDSTINGET BLEKINGE

Primärvårdsförvaltningen
Primärvårdens stab
Agnes Lindeberg

2017-06-05

Ärendenummer: 2017/00874
Dokumentnummer: 2017/00874-2

Till nämnden för primärvård och folktandvård

Digitalisering av bokningssystemet samt utvecklingsmöjligheterna för verksamheten med sjukvårdsrådgivning via 1177

Sammanfattning

Utvecklandet av e-hälsa och digitalisering av vården pågår såväl på nationell nivå som regionalt och lokalt i landsting och regioner. Även privata aktörer etablerar digitala vårdlösningar. En anledning att digitaliserade tjänster utvecklas och erbjuds som alternativ till annan kontakt med vården är att det anses öka tillgängligheten till hälso- och sjukvård. Den offentliga primärvården, Landstinget Blekinge, har sedan flera år arbetat med olika utvecklingsprojekt för att möjliggöra och förenkla användandet av digitala tjänster. Exempel på sådana projekt är digital diktering, läkemedelsuppföljning, stöd och behandling vid psykisk ohälsa, utveckling av telemedicin vid behandling av svårläkta sår, webbtidbok och e-hälsotjänster via 1177vårdguiden.se. Inom primärvårdsförvaltningen har ett samverkansprojekt med region Skåne påbörjats när det gäller utvecklandet av digital vårdcentral.

Bakgrund och ärendebeskrivning

I Landstinget Blekinges strategi för att möta framtida utmaningar ingår tre perspektiv: närsjukvård, samlad vård och vårdssamverkan. Nära hälso- och sjukvården ska utgöra basen och därmed täcka huvudelen av invånarnas sjukvårdsbehov. Den nära vården ska vara lättillgänglig och generera grundtrygghet för invånarna, vilket kan ske genom såväl fysiska möten som genom digitala kanaler och ny teknik. Användandet av 1177vårdguiden.se e-tjänster ökade med cirka 25 procent mellan åren 2015 och 2016. Journalen via nätet är ett exempel på e-tjänst som underlättar för invånarna. 2016 använde drygt 13 000 invånare i Blekinge denna tjänst. Tidbokning via e-tjänsterna har försenats på grund av nationella krav på tekniska lösningar men arbetet med att införa webbtidbok har återupptagits under vården 2017. En lyckad pilot i samarbete med den nationella plattformen *Stöd och behandling* har genomförts på ungdomsmottagningen. Dessutom pågår inom landstinget flera e-hälsoprojekt till exempel inom röststyrd diktering, självinspektion, kommunikation via it-tjänsten Lync, automatisk överföring till kvalitetsregister med mera (Årsredovisning 2016, Landstinget Blekinge). Sårcentrum deltar i forskningsprojekt för att utveckla telemedicin vid behandling av svårläkta sår.

Sveriges kommuner och landsting (SKL) skriver på sin hemsida att e-hälsa bidrar till att utveckla välfärden. Genom digitaliseringens möjligheter kan kvaliteten öka och resurserna användas på ett mer effektivt sätt. Det kan vidare bidra till att en mer jämlik vård kan erbjudas. I mars 2016 tog regeringen och SKL:s styrelse beslut om en ny vision för e-hälsa, som bland annat berör hälso- och sjukvårdens olika delar. I januari 2017 överenskom parterna om en handlingsplan för att nå visionen; Sverige ska år 2025 vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Vision syftar till att:

- underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd
- utveckla och stärka individens egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet

Till den nationella strategin för e-hälsa finns en handlingsplan för 2013-2018. Nedanstående fyra mål för arbetet med nationell e-hälsa lyfts fram:

- Invånaren ska ges möjlighet till aktiv medverkan i sin vård och omsorg
- Medarbetaren ska ha rätt förutsättningar för att kunna ge högkvalitativ vård och omsorg
- Beslutsfattaren ska ha rätt förutsättningar för att effektivt kunna styra verksamheten
- Utveckling och förvaltning ska så långt som möjligt göras i samverkan mellan kommuner och landsting/regioner

För att uppnå visionen krävs att medarbetare har en digital arbetsmiljö som möjliggör hög kvalitet och stöder de processer som ingår i arbetet.

I *e-hälsoplan Blekinge 2016-17* konstateras att verksamhetens delaktighet och engagemang är nyckeln till att de e-hälsotjänster som utvecklas och införs blir effektiva och ändamålsenliga arbetsredskap.

Följande mål finns för e-hälsa i Blekinge:

- 2020 upplever medborgaren i Blekinge stor delaktighet i sin hälsa, vård och omsorg med tillgänglighet som ledord
 - Få resurserna att räcka till det som ska göras med minst bibehållen kvalitet
 - Stödja samverkan och informationsutbyte utifrån invånarens behov samt med invånaren
 - Ökat användande av e-tjänster, både befintliga och de som utvecklas
 - Finnas en modell/process för hur man för in e-tjänster
 - Följa och påverka det nationella arbetet för att få en gemensam infrastruktur, lika upplevelse för användarna och medarbetarna
 - Medarbetaren ska uppleva att IT-stödet är en möjliggörare och ett stöd för att göra rätt som leder till verksamhetsutveckling
 - Det ska vara en tydlig ansvarsfördelning för förvaltning och utveckling av processer och IT-stödet och det ska finnas en uthållighet vid implementering av IT-stöd
 - Det ska finnas operativ ledning på flera nivåer som skapar förutsättningar för en god strategisk vägledning
- (e-hälsoplan Blekinge 2016-2017)*

Det behövs olika typer av insatser för att höja den digitala kompetensen hos de medborgare som saknar digital kompetens eller delaktighet. Det är därför viktigt att identifiera olika gruppers behov för att öka den digitala delaktigheten.

Socialstyrelsens definition av e-hälsa och välfärdsteknologi:

- e-hälsa: Hälsa är fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande. e-hälsa är att använda digitala verktyg och utbyta information digitalt för att uppnå och bibehålla hälsa.
- Välfärdsteknologi: digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för en person som har eller löper förhöjd risk att få en funktionsnedsättning

Utvecklande av e-hälsotjänster och digitalisering av vården

För att möta de behov och krav som ställs på framtidens hälso- och sjukvård fordras ett effektivare utnyttjande av resurs och en förändrad syn på individen och dennes behov utifrån en helhetssyn och ett personcentrerat förhållningssätt. I rapporten *En personlig och digital vårdupplevelse – Framtidens primärvård*, (Vinnovaprojekt, 2016) konstateras att det tveklöst är så att digitaliseringen erbjuder en mängd möjligheter till förbättringar inom hälso- och sjukvård men att det finns hinder i vägen för att utveckla och införa digital vård. Lösningar kräver anpassningar till dagens hälso- och sjukvårdssystem vilket ”innebär förändringar i allt från organisation, styrning och ledning, hierarkier, syn på patienten och dess förmåga, informationsanvändning, tekniska lösningar, processer, kultur, lagstiftning, innovations-förmåga och upphandling”. Vidare skrivs i rapporten att med övergripande målsättning om att ge bättre vård till fler med effektivare resursutnyttjande kan de nödvändiga förändringarna genomföras. Med hjälp av digitaliseringen skulle ett system kunna skapas som verkar preventivt och proaktivt där individen ses som en resurs och inte bara mottagare av vård. (*En personlig och digital vårdupplevelse – Framtidens primärvård*, Vinnovaprojekt 2016)

I den telefontillgänglighetsutredning som primärvården, Landstinget Blekinge redovisades 2016, önskade verksamheterna få möjlighet att erbjuda patienterna möjlighet att boka, om- och avboka via webbtidbok. Vårdcentraler i andra landsting och regioner som prövat tidbokning på nätet upplever att patienter är nöjdare, eftersom de själv kan välja en tid som passar. Dessutom ses en vinst i att vården använder sina resurser bättre. Webbtidboken nås via e-tjänster på *1177vårdguiden.se*, *Mina vårdkontakter*. I utredningen föreslogs att ett pilotprojekt skulle genomföras vid barnhälsovården på Sammaritens vårdcentral i Karlshamn. I april 2017 togs beslut att två enheter inom primärvården ska ingå i pilotprojektet. Förutom barnhälsovården vid Samaritens vårdcentral kommer också barnhälsovården vid Brunnsgårdens vårdcentral att delta. Förberedelsearbete för genomförande av pilotprojektet pågår och möjlighet att använda webbtidbok planeras finnas tillgänglig i september 2017.

Inom den offentliga primärvården, Landstinget Blekinge pågår även projekt med röststyrd diktering och läkemedelsuppföljning. Primärvården är, via ett projekt på länets ungdomsmottagningar, engagerad i ett arbete via den nationella plattformen *Stöd och behandling (SOB)*, med behandling vid psykisk ohälsa. Sårcentrum ingår i ett projekt kring telemedicin vid behandling av svårläkta sår. Primärvården ingår också i ett projekt tillsammans med primärvården i Region Skåne, för att utveckla digitala lösningar som underlättar kontakt och tillgänglighet till vårdcentralen.

Bra liv nära

Primärvården i Region Jönköping är en av flera aktörer som utvecklat en digital tjänst för att förbättra tillgängligheten. Tjänsten *Bra Liv nära*, som är i form av en app, syftar till att underlätta kontakten med vårdcentralen. Via appen kan den sökande få kontakt med till exempel läkare, sjukgymnast och kurator via videomöte i smartphone eller platta. Den sökande, som själv bokar den tid som passar, kan få råd, recept, enklare sjukintyg på max 14 dagar till arbetsgivare och vid

behov remiss. Besöket motsvarar ett besök på vårdcentral. Patienten får via appen enkelt kontakt med vården var en än befinner sig.

Bedömning

Primärvården ska, enligt vårdgarantin erbjuda kontakt samma dag som patienter söker samt, om behov föreligger, tid till läkare inom sju dagar. Detta ställer höga krav på tillgängligheten. Tillgängligheten följs nationellt genom att vårdgarantin utvärderas via telefontillgänglighet och tid till läkare. För att förbättra tillgängligheten och använda sjukvårdens resurser på ett effektivt vis, kan kontakt med vården ske via digitala tjänster. Flera vårdgivare, såväl privata som offentliga utvecklar och inför digitala tjänster. Bolaget Inera, som bland annat ägs av *SKL Företag* samt landsting, regioner och kommuner, har i uppdrag att utveckla gemensamma lösningar som bidrar till att effektivisera verksamheter samt att koordinerar utveckling och förvaltning av gemensamma digitala lösningar till nytta för invånare, vård- och omsorgspersonal och beslutsfattare.

Många människor använder smartphones, läsplattor och datorer i sitt arbete och för att förenkla sin vardag. Användandet av banktjänster, bokningssystem, inhämtande av information och inköp är några exempel. Primärvårdens uppdrag är, att som första linjens vårdgivare, vara lättillgänglig och kunna nå samma dag som en söker. För att förbättra tillgängligheten och erbjuda alternativ till de redan befintliga sökvägarna bör primärvården ge invånarna möjlighet att nå vårdcentralen och 1177 sjukvårdsrådgivningen via digitala tjänster.

Konsekvenser

Konsekvenser av utvecklandet och införandet av digitala tjänster innebär att invånarna ges ökad möjlighet till kontakt utifrån skiftande behov och förutsättningar. Det innebär också en anpassning inför framtidens hälso- och sjukvård samt ett bättre utnyttjande av resurser

För primärvårdsförvaltningen
Karlskrona 2017-06-05



Rosmarie Nilsson
Förvaltningschef