



# Målbild för invånarens interaktion med hälso- och sjukvård



Hälsö- och sjukvårdsförvaltningen

Christina Gustavsson

08-123 172 80

[christina.gustavsson@regionstockholm.se](mailto:christina.gustavsson@regionstockholm.se)

Josefine Hagbarth

0729-42 17 27

[josefine.hagbarth@regionstockholm.se](mailto:josefine.hagbarth@regionstockholm.se)

Karin Schedin

08-123 135 56

[karin.schedin@regionstockholm.se](mailto:karin.schedin@regionstockholm.se)

## Innehållsförteckning

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Sammanfattning .....                                | 3  |
| 1 Inledning .....                                   | 4  |
| 1.1 Bakgrund .....                                  | 4  |
| 1.2 Problembild .....                               | 4  |
| 1.3 Syfte .....                                     | 5  |
| 2 Metod .....                                       | 5  |
| 3 Resultat .....                                    | 6  |
| 3.1 Vad säger våra strategier och riktlinjer? ..... | 6  |
| 3.2 Vad gör andra regioner? .....                   | 7  |
| 3.3 Vad säger tillgänglighetsexpertisen? .....      | 7  |
| 3.4 Vad säger Region Stockholms invånare? .....     | 8  |
| 3.5 Hur ser <i>Förnya recept</i> ut idag? .....     | 9  |
| 3.6 Vad säger vårdgivarna? .....                    | 10 |
| 4 Analys och insikter .....                         | 10 |
| 4.1 Målformulering och principer .....              | 12 |
| 5 Slutsats .....                                    | 12 |
| 5.1 Nästa steg .....                                | 13 |
| Referenser .....                                    | 14 |
| Bilageförteckning .....                             | 14 |

# Sammanfattning

Digitalisering är ett verktyg för att effektivisera vården, där ett användningsområde är att underlätta kommunikation och interaktion mellan hälso- och sjukvården och invånarna.

Digitala tjänster som riktar sig mot invånare möjliggör att invånaren kan ta del av information, och själva kan utföra ärenden digitalt. Digitalisering kan också öka invånarens delaktighet och tillgång till rådgivning och vård. Samtidigt finns en risk för både ojämlik vård och en minskning av den önskade effekten av digitaliseringen om delar av befolkningen har svårigheter att hantera vårdens digitala tjänster. I dialogmöten och intervjuer uppger invånare att de möter en oönskad variation och en ojäm kvalitet i sina digitala kontakter med hälso- och sjukvården. Det leder bland annat till osäkerhet hos invånarna, om vilken ingång som ska användas till vad och svårigheter för i synnerhet den äldre att orientera sig i de olika gränssnitten.

Vårdgivarna bekräftar problembilden i dialogmöten. De bekräftar också att det finns ett reellt behov av att patienterna utför mer självservice för att avlasta vårdpersonalen vissa arbetsuppgifter. I synnerhet de vårdgivare som har kontakt med patienter i flera regioner har ett stort behov av nationella standarder och riktlinjer, det är viktigt att det finns överenskomna nationella ramverk och en välfungerande nationell infrastruktur.

Samtidigt värnar vårdgivarna om möjligheten att kunna utveckla olika tekniska lösningar för olika verksamheter och möjligheten till korta beslutsvägar och snabba utvecklingscykler. Flera uppger att deras "egna flöden är mer utvecklade och erbjuder en bättre upplevelse för patienten än vad vi kan bygga på 1177". Det är viktigt att de tekniska lösningarna fungerar för vårdens medarbetare samtidigt som det är viktigt med tillgänglighetsanpassning för patienterna.

Om regionen ska sträva efter att så många invånare som möjligt ska kunna använda flera digitala tjänster så länge som möjligt behöver fokuset öka på invånarnas behov samt öka styrningen och standardisering av de digitala tjänsterna. En sådan förändring kräver långsiktigt arbete. För att påbörja förflyttningen har projektet tagit fram följande målformulering:

- Det sammantagna erbjudandet av digitala invånartjänster i Region Stockholm ska vara utformat så att alla som kan hantera enklare digitala tjänster (tex. Swish, BankID och Facebook) också ska kunna interagera digitalt med hälso- och sjukvården.
- För de invånare som saknar egen digital förmåga ska det finnas goda alternativ, tex. via digitala ombud, brev eller telefon.

Samt tre grundläggande principer för invånarens interaktion med hälso- och sjukvården. Dessa principer bör ligga till grund för det regionen gör framåt inom området:

- En digital samlingsplats för invånarens interaktion med hälso- och sjukvården
- Invånarens digitala information ska följa med invånaren och vara tillgänglig i de tjänster där den behövs
- Det ska finnas goda alternativ för de som saknar egen digital förmåga.

Som nästa steg föreslår projektet en nulägesbeskrivning för att identifiera och utreda de alternativ som finns för att realisera målbilden.

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

Digitalisering är ett verktyg för att effektivisera vården, där ett användningsområde är att underlätta kommunikation och interaktion mellan hälso- och sjukvården och invånarna. Digitala tjänster som riktar sig mot invånare möjliggör att invånaren kan ta del av information, och själva kan utföra ärenden digitalt. Digitalisering kan också öka invånarens delaktighet och tillgång till rådgivning och vård. Samtidigt finns en risk för både ojämlik vård och en minskning av den önskade effekten av digitaliseringen om delar av befolkningen har svårigheter att hantera vårdens digitala tjänster.

Enligt befolkningsprognosen [1] ökar den äldre delen av befolkningen mer än den yngre, och inom ett par decennier kommer andelen äldre vara betydligt större än idag. Med stigande ålder drabbas invånare i högre utsträckning av kroniska sjukdomar, vilket innebär att de har många kontakter med olika vårdgivare både inom primär- och specialistvården. Många äldre invånare har samtidigt någon form av kognitiv nedsättning. Att möta behovet hos dessa invånare förutsätter användarvänliga digitala invånartjänster, i ett system som hänger ihop över vårdgivarnas och mottagningarnas gränser. Goda möjligheter för digital invånarinteraktion är en viktig del i att möta framtidens utmaningar.

## 1.2 Problembild

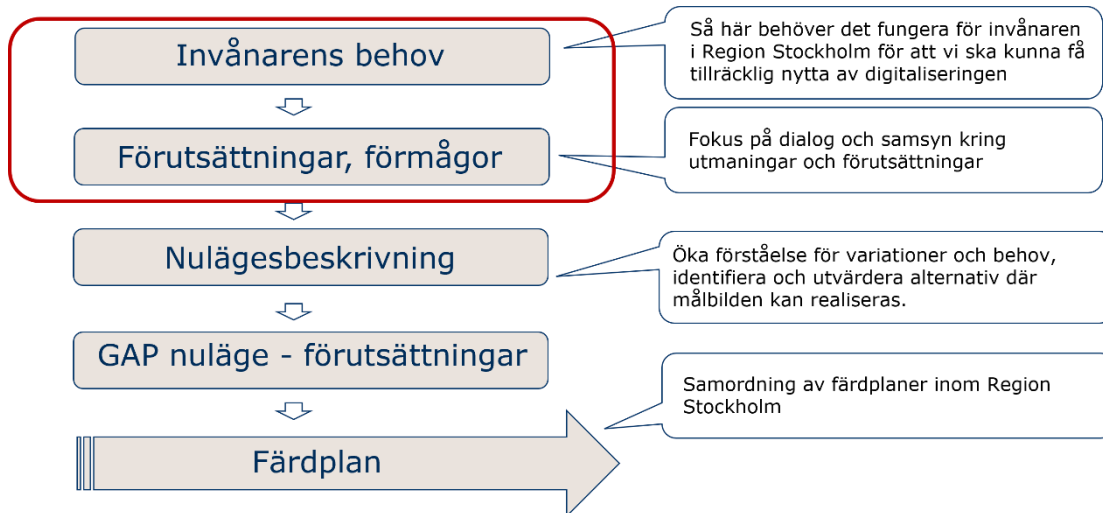
Region Stockholm har en komplex vårdstruktur med många verksamma vårdgivare. Det finns också ett stort utbud av digitala kanaler (tex. appar, websidor), utformade på olika sätt och med olika gränssnitt. Dessa innehåller tjänster där invånarna kan interagera med aktörer inom hälso- och sjukvården digitalt och tex. se sina bokade tider eller förnya recept.

Detta har medfört att invånarna möter en ojämn kvalitet och en oönskad variation av tillvägagångssätt i sina kontakter med hälso- och sjukvården. Det leder bland annat till osäkerhet hos invånarna vilken ingång som ska användas till vad och svårigheter för i synnerhet den äldre att orientera sig i de olika gränssnitten [2]. De digitala invånartjänsterna behöver i högre grad samverka och finnas samlade, så att invånaren också i denna kontext kan uppleva att hälso- och sjukvården är sammanhållen.

Region Stockholm har antagit flera strategier inom digitaliseringsområdet men saknar i dagsläget en gemensam målbild för invånarens digitala interaktion.

## 1.3 Syfte

Projektets syfte är att ta fram en målbild för invånarens interaktion med vården, och kartlägga de två första stegen mot en färdplan; invånarens behov samt förutsättningar och förmågor. Målbilden utgörs av målformuleringar och principer, som bygger på regionens beslutade strategier tillsammans med en beskrivning av invånarnas behov. Arbetet ska identifiera de förutsättningar och förmågor som behövs för att uppfylla invånarens behov vid digital interaktion med aktörer inom hälso- och sjukvården.



Målbildens syfte är att definiera en riktning för utvecklingen av invånarens möjligheter till interaktion med hälso- och sjukvården, och digitala invånartjänster inom regionen. En gemensam målbild minskar risken för att initiativ driver i olika riktningar och förbättrar förutsättningarna för gemensam utveckling och samverkan.

## 2 Metod

Projektet har kartlagt behov och förutsättningar för att invånarens interaktion med hälso- och sjukvården ska fungera. Kartläggningen har skett genom dialogmöten med invånare samt genom intervjuer med invånare (11 st), dialogmöten med vårdgivare och andra regioner samt en genomlysning av beslutade strategier och riktlinjer. En nulägesmappning har även gjorts av invånarnas digitala möjligheter mot Arkitektur-gemenskapens förmågekarta (se bilaga 1). Projektet har fört dialog med extern expertis för att få fördjupad kunskap om digital tillgänglighet. Parter som har bidragit med kunskap är Karin Aronsson från Funktionsrätt Stockholms län, som 2023 gav ut rapporten "Från digitalt UTANFÖRSKAP till digitalt INNANFÖRSKAP" [3] samt Marika Jonsson, doktorand och Jan Gulliksen, professor i människa-datainteraktion vid KTH, som 2023 gav ut rapporten "Tillgänglighet och användbarhet i 1177direkt" [4].

För att komplettera bilden har projektet även närmare undersökt ett nulägesexempel, *Förnya recept-flödet*. Projektet har undersökt vilka relevanta nationella

informationsstrukturer som finns framtagna hos Socialstyrelsen (Termbanken, Begreppsmodell Läkemedel 3.0) samt E-hälsomyndigheten (Nationella läkemedelslistan NLL). Dessa har sedan, som exempel, jämförts med de informationsmängder som visas för invånaren i *Förnya recept* för att identifiera gap mellan dagens digitala invånartjänster i regionen och nationella informationsstrukturer. Undersökta exempelflöden är flödet för *Förnya recept* i 1177 samt i Alltid öppet.

## 3 Resultat

### 3.1 Vad säger våra strategier och riktlinjer?

Projektet har identifierat Omställningen till nära vård, Region Stockholms hållbarhetsstrategi, Målbild 1177 samt Riktlinje för digital kommunikation som särskilt relevanta beslut att grunda regionens målbild för invånarinteraktion på.

#### **Omställningen till nära vård**

Region Stockholm ska, liksom resten av landets regioner, ställa om till en god och nära vård [5]. Det handlar om ett förhållningssätt som avser en mer personcentrerad hälso- och sjukvård där samarbetet och samverkan mellan regionens och kommunernas aktörer är central. Målet med omställningen av hälso- och sjukvården är att patienten får en god, nära och samordnad vård som stärker hälsan. Målet är också att patienten är delaktig utifrån sina förutsättningar och preferenser samt att skapa ett mer samhällsekonomiskt effektivt och långsiktigt hållbart hälso- och sjukvårdssystem. Vården i Region Stockholm ska vara digifysisk. Det innebär att fysiska och digitala sätt att ge vård kompletterar varandra – digitalt när det går och fysiskt när det behövs. Digifysisk vård handlar om flexibilitet och att anpassa efter situationen och är ett sätt att göra vården nära i enlighet med omställningen till Nära vård.

#### **Målbild 1177**

Regionerna har tillsammans med Inera utarbetat en nationell målbild för 1177 som bygger på målbilden för Nära vård, som Region Stockholm beslutat ställa sig bakom [6]. Målbilden för 1177 sammanfattar långsiktiga och övergripande principer för 1177 och intentionen är att den ska realiseras med sikte på år 2030. En övergripande princip är att 1177 ska vara Sveriges samlingsplats för invånarens hälsa, vård, omsorg och tandvård. En av målbildens utgångspunkter är att inga krav på särskilda lösningar eller teknikval ställs och inte heller på att regionerna ska gå i samma takt. Därför behöver Region Stockholm en egen plan för hur målbilden för 1177 ska realiseras. Det förutsätter att Region Stockholm kan definiera målbilden för hur regionens invånare ska kunna erbjudas en god, nära och samordnad vård. Målbilden ska bidra till en mer säker och jämlik vård, där invånaren ges möjlighet att hålla sig informerad om både utförda och kommande vård- och omsorgsaktiviteter, oavsett vilken vård- eller omsorgsaktör som deltar i omhändertagandet av invånaren. Invånaren ska i högre grad också kunna delta som medskapare i egen hälsa och vård.

### **Region Stockholms hållbarhetsstrategi 2022–2027**

Enligt Region Stockholms hållbarhetsstrategi [7] ska regionen bidra till ökad inkludering i samhället genom universell utformning av produkter, tjänster och miljöer. Att arbeta med principen om universell utformning innebär att skapa lösningar som fungerar för så många som möjligt från början.

### **Riktlinje för digital kommunikation**

Kommunikationen i Region Stockholms digitala tjänster och kanaler ska vara begriplig och bidra till att underlätta invånarnas val, verksamhetens effektivitet, innovations- och utvecklingsinitiativ samt bidra till trovärdighet och förtroende [8].

## **3.2 Vad gör andra regioner?**

### **Region Skåne**

I utredningen "Erfarenheter i Region Skåne från covid 19 pandemins första våg" från 2021 fastslogs att Region Skåne ska utveckla och besluta om en standardmässig nivå för digitala tjänster som alla verksamheter ska nå upp till, en nivå som invånarna vet att de kan förvänta sig oavsett vilken verksamhet i regionen de har kontakt med [9]. Under 2021 genomfördes en genomlysning av nuläget av digitala tjänster. Genomlysningen blottade att behovet av standardisering är omfattande och att ärendehanteringstjänster som används på 1177.se är de mest prioriterade att utveckla. Därför arbetar region Skåne med att införa ett basutbud av e-tjänster inom ärendehantering samt regiongemensamma e-tjänster.

### **Västra Götalandsregionen (VGR)**

VGR tog 2018 fram en första version av en digitaliseringsstrategi för hälso- och sjukvård i interaktion med invånare och patient som syftar till att skapa riktning för regionens digitalisering [10]. Dokumentet beskriver regionens strategi och färdplan inom området och omfattar såväl patient- som organisationsperspektiv. VGR beskriver en stegvis implementering där färdplanen innehåller utveckling av digitala tjänster, patientportal, automatiserad kommunikation och monitorering. Färdplanen innehåller också aktiviteter för att skapa en organisation som kan bidra till att digitaliseringen lyckas.

## **3.3 Vad säger tillgänglighetsexpertisen?**

De experter som projektet haft kontakt med framhåller vikten av att digitala invånartjänster och kanaler behöver designas med stort fokus på invånarnas behov och förmåga att använda tjänsterna. Tjänster som ställer högra krav på användaren vad gäller teknisk kunskap och kognitiv förmåga utesluter invånare med kognitiva nedsättningar eller begränsad kunskap om digitala tjänster. Digitala invånartjänster och kanaler bör utformas så att det är tydligt för användaren vad som förväntas och hur man ska göra för att "göra rätt", tex. genom intuitiva flöden som guidar användaren sammanhållet.



”Det handlar om att både sänka trösklarna och höja kraven. Sänka trösklarna för medborgarna och höja kraven på leverantörer av digitala tjänster och produkter.” [3]

## 3.4 Vad säger Region Stockholms invånare?

Under bearbetningen av intervjumaterialet framkom tydliga problemområden invånarna upplever idag. Dessa är listade nedan i ungefärlig storleksordning uppifrån och ner.

### **Det är svårt att förstå och använda olika appar/ gränssnitt/ logik**

Invånarna upplever att systemet är för splittrat. Olika kanaler erbjuder olika digitala tjänster med olika innehåll. Det går inte att förstå varför en mottagning finns i en viss tjänst och andra inte finns där. Det är också svårt att förstå att man i vissa fall manuellt måste lägga till mottagningar för att deras digitala tjänster och information hos dem ska synas.

### **Det är svårt att förnya recept och beställa hjälpmedel**

Man måste veta vilken mottagning som har förskrivit ett recept för att kunna förnya det. Det är svårt att förnya recept digitalt och ingen information visas om recepten så många ringer mottagningen i stället.

### **Det går inte att få en översikt över sina bokningar och tider**

Det går inte att se alla sina bokningar på ett ställe och det krävs manuell hantering för att få en översikt.

### **Det saknas bra alternativ om man inte kan använda digitala tjänster**

Många vågar inte svara i telefon när okända nummer ringer. Om man sedan ringer tillbaka vet man inte vem man söker/vem som ringde.

### **Man är rädd att bli lurad, göra fel, att informationen inte stämmer**

Det är svårt att navigera och man blir osäker på om man gör rätt. Det upplevs osäkert att logga in flera gånger eller att klicka på länkar som kommer i meddelandena. Känns osäkert när det visas olika information i olika kanaler; *”Alltid öppet har tagit bort ett av mina efternamn”*.

### **Det är svårt att boka/ boka om en tid, ska göras på olika sätt hos olika vårdgivare**

Invånare upplever det så svårt att boka om tider digitalt att man ringer i stället. *”Alltid öppet hänvisar till 1177, och tvärt om, men det fungerar inte att boka om tiden i någon av tjänsterna.”*

*”Här kan du inte omboka/boka tider. Det kan du bara göra i 1177. men jag ÄR i 1177.”*

### **Återkoppling till/från vården är generellt knepigt**

Det går inte att kommunicera tillbaka till vården, svara i inkorgen eller skicka sms. Det är svårt att veta vad man kan förvänta sig för återkoppling tex varför provsvar kommer i Journalen från en vårdgivare men inte från en annan.

*”Har försökt kontakta vårdcentralen via 1177 med frågor men får aldrig något svar  
”Kommunikation med vården är katastrof”*

### Aviseringar och kallelser skiljer sig mellan vårdgivare

Kallelser kommer i flera olika tjänster tex 1177, Alltid öppet, Kivra, brev vilket gör det svårt att hålla koll.

### Användbarhet

Det är krångligt att använda digitala invånartjänster. Flödena är komplexa och information är inte förifylld. Systemet är svårt att förstå och man behöver leta fram och tillbaka. Det är så svårt att söka i 1177 att man vänder sig till Google i stället.  
*"Förstår inte hur 1177 fungerar, och det verkar inte vårdcentralen förstå heller."*

### Man vill befinna sig på 1177

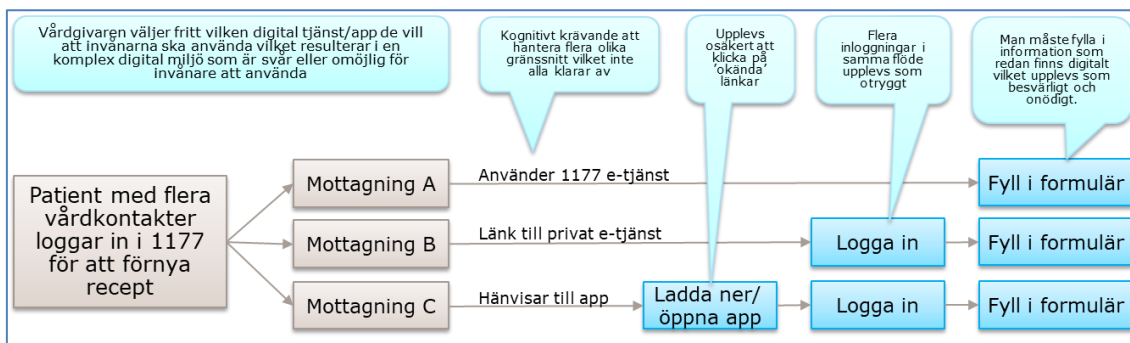
Det är uppenbart att invånarna har ett mycket högt förtroende för 1177. Man känner sig trygg på 1177 och helst vill befinna sig där men upplever att man tvingas in i andra olika appar.

*"Varför är inte allt centrerat till 1177? Svårt att förstå när man kastas mellan olika vårdgivare"*

*"Gärna 1177 man är van vid den. Finns mycket information och man är ändå där."*

## 3.5 Hur ser Förnya recept ut idag?

Projektet har undersökt exempel på hur flödet för Förnya recept ser ut när invånaren startar i 1177. Vägen fram till att fylla i en receptförnyelse kan se väldigt olika ut och börjar med att invånaren väljer mottagning. När invånaren kommit in i ett flöde för att förnya recept skiljer det sig dels i vilka informationsmängder invånaren ska fylla i, dels i återkoppling och kommunikation till invånaren under ärendets gång. Nedan visas exempel på hur processen kan se ut för invånare, det finns fler varianter.



Tre områden har framkommit som mest relevanta att fokusera på för att förstå hur det fungerar för invånaren:

- Att välja mottagning att förnya recept hos (eftersom det är upp till varje mottagning att konfigurera flödet skiljer det sig mellan mottagningarna)
- Information som visas/ska anges (skiljer sig åt och inmatas manuellt)
- Kommunikation till invånaren (frågor/uppdatering av ärende, notifieringar etc)

Se mer i bilaga 2

## 3.6 Vad säger vårdgivarna?

Den initiala reaktionen från vårdgivarna har varit positiv, och de bekräftar problembilden i dialogmöten. De bekräftar också att det finns ett reellt behov av att patienterna utför mer självservice för att avlasta vårdpersonalen vissa arbetsuppgifter. I synnerhet de vårdgivare som har kontakt med patienter i flera regioner har ett stort behov av nationella standarder och riktlinjer, det är viktigt att det finns överenskomna nationella ramverk och en välfungerande nationell infrastruktur.

Att skapa digitala interaktionsmöjligheter med invånare är förenat med stora investeringar, som respektive vårdgivare har olika förutsättningar för och möjlighet att prioritera. Samtidigt värnar vårdgivarna om möjligheten att kunna utveckla olika tekniska lösningar för olika verksamheter och möjligheten till korta beslutsvägar och snabba utvecklingscykler. Flera uppger att deras ”egna flöden är mer utvecklade och erbjuder en bättre upplevelse för patienten än vad vi kan bygga på 1177”. Det är viktigt att de tekniska lösningarna fungerar för vårdens medarbetare samtidigt som det är viktigt med tillgänglighetsanpassning för patienterna.

Vårdgivarna uttrycker också att dialog och samarbete är angeläget och viktigt i det fortsatta arbetet för att realisera målbilden.

Följande vårdgivare har medverkat i dialogmöten:

Praktikertjänst  
Södersjukhuset  
Vårdförbundet  
Karolinska Universitetssjukhuset  
Stockholms läns sjukvårdsområde  
Ersta diakoni  
Aleris  
Danderyds sjukhus  
Capio  
Stockholms Sjukhem

## 4 Analys och insikter

Det finns en tydlig konsensus att dagens system för invånarens digitala interaktion med hälso- och sjukvården är svårt för invånarna att orientera sig i och till viss del för svårt att använda. Det är splittrat och fungerar inte som ett sammanhållet digitalt hälso- och sjukvårdssystem. De intervjuade invånarna säger det, vårdgivarna håller med och analysen av nuläget för Förnya recept bekräftar bilden.

Bearbetningen av intervjumaterialet har lett projektet till ett antal insikter avseende invånarnas behov.

→ **Invånare har ofta förutsättningar för att hantera enklare digitala tjänster**

*"Det är klart jag kan Swisha, det måste man ju kunna"*

*"Jag har BankID och Facebook"*

→ **Invånare förväntar sig att information som rör dem själva syns automatiskt när de är inloggade**

*"Helt knäppt att man måste lägga till mottagningen för att se tiden. Noll återkoppling"*

*"Förnya recept. 1177 eller Alltid öppet? Kommer inte fram, kommer inte upp vilka recept jag har, ringer vårdcentralen i stället."*

→ **Invånare vill ha EN samlingsplats för digital interaktion med vården**

*"Varför är inte allt centrerat till 1177? Svårt att förstå när man kastas mellan olika vårdgivare"*

*"Många aktörer, och de kör sitt eget race. Lite hjälp skulle inte vara fel."*

*"Man hänvisas från en kanal till en annan, svårt att förstå i vilken kanal man ska göra vilka saker."*

→ **Den digitala vården är ojämlik (digitala tjänster måste vara tillgängliga på webben)**

*"Kan inte alltid använda telefon pga. stelhet och värk i fingrar"*

*"Svårt att skriva på telefonen."*

*"Via mobiltelefonen, allt blev så litet. Små och röriga sidor."*

→ **Invånare har hög kännedom om 1177 och ett högt förtroende för att det är säkert och "rätt"**

*"Du ska logga in på 1177. Läskigt om det inte är 1177."*

*"Gärna 1177 man är van vid den. Finns mycket information och man är ändå där."*

Dagens situation ger inte förutsättningar för en enhetlig och sammanhållen invånarupplevelse som beskrivs i regionens strategier och i målbilden för 1177.

Utifrån regionens strategier och invånarnas beskrivna behov har projektet tagit fram målformuleringar och grundläggande principer för invånarens interaktion med hälso- och sjukvården.

## 4.1 Målformulering och principer

Målet för invånarens interaktion med hälso- och sjukvården är att så många som möjligt ska kunna interagera med hälso- och sjukvården digitalt, så långt som möjligt upp i åldern. Samtidigt måste hälso- och sjukvården finnas tillgänglig för de som inte har möjlighet att använda digitala tjänster. Projektet har formulerat följande tolkningar av målen:

- Det sammantagna erbjudandet av digitala invånartjänster i Region Stockholm ska vara utformat så att alla som kan hantera enklare digitala tjänster (tex. Swish, BankID och Facebook) också ska kunna interagera digitalt med hälso- och sjukvården.
- För de invånare som saknar egen digital förmåga ska det finnas goda alternativ, tex. via digitala ombud, brev eller telefon.

### 1. En digital samlingsplats för interaktion med hälso- och sjukvården

All information som invånaren behöver om sin offentligfinansierade hälso- och sjukvård ska finnas tillgänglig i en samlad interaktionskanal. Andra kanaler, tex. vårdgivares egna appar kan användas som komplement, men invånaren ska alltid kunna vända sig till den samlade interaktionskanalen för överblick och interaktion med hälso- och sjukvården. Den samlade interaktionskanalen ska innehålla ett grundutbud av digitala invånartjänster som ska vara enkelt utformade och kunna genomföras på samma sätt, oberoende av vårdgivare.

### 2. Information följer med invånaren

Invånarens digitala information ska hela tiden följa med invånaren, och vara tillgänglig där den behövs. En invånare ska inte behöva upprepa samma information flera gånger.

### 3. Alternativ för de som saknar egen digital förmåga

För de som saknar egen digital förmåga behöver vården finnas tillgänglig genom icke digitala kanaler, och genom digitala kanaler via ombud. Kallelser via brev eller möjlighet att ringa/ ringa tillbaka till vården ska finnas som komplement till digital kommunikation.

Mer utförlig beskrivning av målbilden finns i bilaga 3.

## 5 Slutsats

De generella processerna i en verksamhet vinner ofta på att digitaliseras. Exempel på generella processer inom hälso- och sjukvård är att förnya recept eller boka tid för besök. De generella processerna inom hälso- och sjukvårdssystemet har sällan ett tydligt ägarskap. I praktiken innebär det att samma process ofta digitaliseras hos flera vårdgivare med olika digitala lösningar. Då uppstår en mångfald av digitala kanaler och tjänster som ska uppfylla samma behov. För invånare och patienter har det blivit svårt att orientera sig bland alla kanaler och tjänster och i vissa fall är tjänsterna svåra att

använda. Det fungerar inte som ett sammanhållet digitalt hälso- och sjukvårdssystem för invånarna.

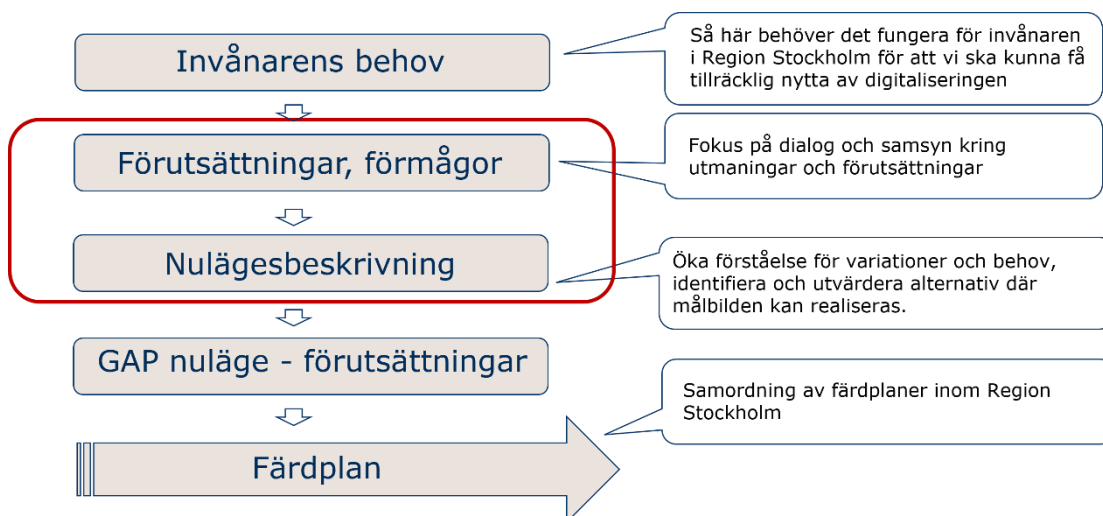
För att uppfylla beslutade strategier och målbilder samt möta den demografiska utvecklingen behöver erbjudandet av digitala invånartjänster och kanaler i Region Stockholm anpassas till en sammanhållen digital samlingsplats, tillgänglig för alla invånare där informationen följer med invånaren oavsett vårdgivare och mottagning. För att uppnå detta behöver regionen öka fokuset på invånarnas behov samt öka styrningen och standardisering av de digitala tjänsterna. Den digitala samlingsplatsen behöver kompletteras med förbättrade möjligheter till interaktion för invånare som inte är digitala, främst via telefon.

Denna förflyttning kommer kräva långsiktigt och uthålligt arbete med ändringar i både tekniska lösningar och arbetssätt. Det är viktigt att stegvis påbörja arbetet med att förbättra för invånarna i deras interaktion med hälso- och sjukvården.

## 5.1 Nästa steg

Projektet föreslår att som nästa steg gå vidare i en nulägesbeskrivning, med syfte att utreda de alternativ som i nuläget finns för att påbörja realisering av målbilden.

”Sammanhållen planering” bör vara ett av de alternativ som utreds.



Arbetet ska fortsatt drivas iterativt och i bred samverkan med regionens vårdgivare och med erfarenhetsutbyte med andra regioner.

# Referenser

| Ref  | Dokument ID            | Dokument                                                                                                                                 |
|------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [1]  | HSN 2021-2001          | Slutrapport från långtidsutredningen Hälso- och sjukvården 2040                                                                          |
| [2]  | ISBN 978-91-8040-539-3 | Säker och användarcentrerad vård och omsorg i hemmiljö (KTH, 2023)                                                                       |
| [3]  |                        | Från digitalt utanförskap till digitalt innanförskap (Funktionsrätt Stockholms län, 2023)                                                |
| [4]  |                        | Tillgänglighet och användbarhet i 1177direkt (KTH, 2023)                                                                                 |
| [5]  | HSN 2021-1996          | Genomförandeplan för nära vård                                                                                                           |
| [6]  | HSN 2022-0552          | Regionalt ställningstagande till nationell målbild för 1177                                                                              |
| [7]  | RS 2020-0779           | Hållbarhetsstrategi 2022–2027                                                                                                            |
| [8]  | RS 2022-0792           | Riktlinjer Digital kommunikation                                                                                                         |
| [9]  | 2022-O000001           | Standardisering och basutbud för ärendehanteringstjänster via 1177.se<br>Presentation: Skåne standardisering-och-basutbud-for-e-tjanster |
| [10] | RS 2018-00312          | Digitaliseringsstrategi Hälso- och sjukvård i interaktion med invånare och patient (Västra Götalandsregionen)                            |

## Bilageförteckning

Bilaga 1 Nuläge förmågekarta

Bilaga 2 Nuläge Förnya recept

Bilaga 3 Målbild för invånarens interaktion med hälso- och sjukvård

# Bilaga 1 Nuläge förmågekarta

Projektet har använt Inera Arkitekturgemenskapens verksamhetsförmågekarta

”Verksamhetsförmågor för Hälsa, vård och omsorg”, område ”5. Delaktighet invånare” för att övergripande utvärdera de förmågor invånarna har i nuläget.

Fokus i utvärderingen har varit invånarens upplevelse av vad de enkelt kan/inte kan göra digitalt i sin interaktion med hälso- och sjukvården.

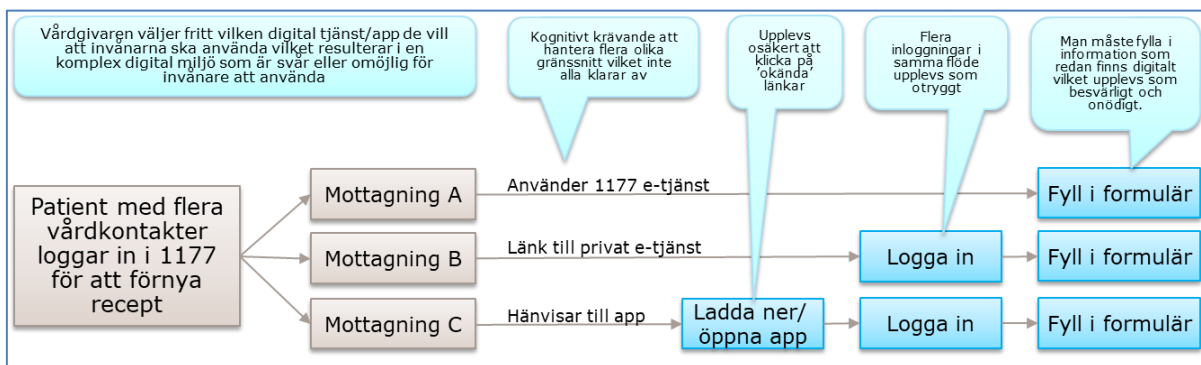
| Kärnverksamhet - förmågor gemensamma för hälsa, vård och omsorg |       |                                                                                  | Beskrivning av förmåga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nulägesbedömning digital interaktion                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5. Delaktighet invånare</b>                                  |       |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>5.1 INVÅNARENS MEDVERKAN</b>                                 |       |                                                                                  | Invånarens förmåga att vara delaktig i sin egen hälsa, vård och omsorg. Här innefattas att ha tillgång till och styra åtkomst till sin information, genomföra och dokumentera aktiviteter, ta kontakt och ha dialog med hälsa, vård och omsorgen, hantera och skapa administrativ information samt styra vem som ska ha tillgång till hälsa, vård och omsorgens information om invånaren. | Rött = förmågan saknas helt<br>Gult = förmågan är svag eller finns bara delvis<br>Grönt = förmågan finns<br>Grått = ej utvärderat/relevant                                                                                         |
|                                                                 | 5.1.1 | Ta kontakt med hälsa, vård och omsorg                                            | Invånarens förmåga att ta kontakt med hälsa, vård och omsorg, exempelvis:<br>- patientens förmåga att välja vårdaktör, ta kontakt med hälso- och sjukvården, begära vård, boka tid, beställa prover mm.<br>- brukarens förmåga att ta kontakt med omsorgen, välja "kontaktpunkt", efterfråga insatser och bokade tider samt ge synpunkter och ställa frågor.                              | Upplevs som svårt pga många olika kanaler, svårt att vet hur ska man göra för att göra rätt, invånaren kan inte välja digital kontaktpunkt                                                                                         |
|                                                                 | 5.1.2 | Utföra vård- och omsorgsaktiviteter                                              | Invånarens förmåga att utföra vård- och omsorgsaktiviteter. Här innefattas även egenvård och deltagande i utredning, insatser och provtagning.                                                                                                                                                                                                                                            | ej undersökt                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                 | 5.1.3 | Samarbete och dialog med hälsa, vård- och omsorgsaktörer                         | Samarbete och dialog med hälsa, vård- och omsorgsaktörer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Upplevs som svårt, man får inte svar, kan inte svara tillbaka på meddelanden                                                                                                                                                       |
|                                                                 | 5.1.4 | Ta del av vårdinformation och omsorgsdokumentation                               | Invånarens förmåga att ta del av sin egen vård- och omsorgsdokumentation, informationsmaterial, utbildning och instruktion.                                                                                                                                                                                                                                                               | ej undersökt<br>intervjuade nämner dock Journalen i postiva ordalag                                                                                                                                                                |
|                                                                 | 5.1.5 | Styra tillgång till sin information samt hantering av administrativa information | Invånarens förmåga till hantering av administrativ information såsom kontaktpuppgifter, skyddade personuppgifter, donationsregister, om det finns någon förmågan till samt information om betalning och inkomst. I förmågan inkluderas även styrning av tillgång till information om invånaren inklusive hantering av samtycken, spörrar och loggar.                                      | ej undersökt                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                 | 5.1.6 | Skapa egen information                                                           | Invånarens förmåga att skapa och tillgängliggöra information. Exempel är skattningar, behandlingsutvärdering, invånarrapporterade utfallsmått, mätningar, enkäter, observationer/dagbok och egna slutsatser.                                                                                                                                                                              | ej undersökt                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>5.2 KOMMUNIKATION MED INVÅNAREN</b>                          |       |                                                                                  | Hälsa, vård och omsorgens förmåga till dialog med invånaren. Här innefattas individanpassad kommunikation och utbildning, att efterfråga information från invånaren, hantering av kontaktförfrågan från invånare samt att låta invånaren styra åtkomst till sin vårdinformation.                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                 | 5.2.1 | Hantering av invånarens kontaktförfrågan                                         | Förmågan att etablera och ha dialog med invånaren som patient och brukare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Upplevs blandat. I vissa fall fungerar återkoppling väl, i andra fall försvinner ärendet och det kommer aldrig någon återkoppling. kan behöva kontrollera status på andra ställen tex kolla i läkemedelskollen om recept förnyats. |
|                                                                 | 5.2.2 | Dialog med invånare                                                              | Förmågan att etablera och ha dialog med invånaren som patient och brukare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Många olika kanaler att hålla koll på.                                                                                                                                                                                             |
|                                                                 | 5.2.3 | Information, utbildning och instruktion                                          | Förmågan att informera, utbilda och instruera patient och brukare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ej undersökt                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                 | 5.2.4 | Efterfråga information från invånare                                             | Förmågan att efterfråga information från invånaren, exempelvis skattningar, behandlingsutvärdering, brukarrapporterade utfallsmått, mätningar, enkäter, observationer/dagbok och egna slutsatser.                                                                                                                                                                                         | ej undersökt                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                 | 5.2.5 | Invånarens åtkomststyrning                                                       | Förmågan att låta invånaren styra åtkomst till sin vårdinformation och brukardokumentation. Här inkluderas hantering av samtycken, spörrar, loggar och ställföreträdarens åtkomst.                                                                                                                                                                                                        | ej undersökt                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                 | 5.2.6 | Fastställa invånarens identitet                                                  | Förmågan att fastställa invånarens identitet, hushållets sammansättning och eventuella ställföreträdare.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | BankID                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                 | 5.2.7 | Ankomstregistrering                                                              | Förmågan att ta emot invånare som kommer till besök, aktivitet eller verksamhet. Här omfattas såväl ankomstregistrering som hänvisning.                                                                                                                                                                                                                                                   | ej undersökt                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>5.3 BOKNINGAR FÖR PATIENT OCH BRUKARE</b>                    |       |                                                                                  | Förmågan till bokning av aktiviteter och resurser som rör den enskilde patienten och brukaren. Här innefattas dag, tid och plats för exempelvis besök, undersökning, behandling, förflyttning, in- och utskrivning, möte för samordnad individuell plan (SIP) eller tolk.                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                 | 5.3.1 | Bokning för patient och brukare                                                  | Förmågan till bokning för patient eller brukare. Här ingår datum, tid och plats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Invånaren måste börja med att välja mottagning. Boka ny tid går nästan aldrig, att boka om/av går i vissa fall.                                                                                                                    |
|                                                                 | 5.3.2 | Bokning av resurs                                                                | Förmågan till bokning av nödvändiga resurser. Här innefattas bl a vård- och omsorgspersonal, rum, utrustning, eventuellt material, hjälpmedel och tolk.                                                                                                                                                                                                                                   | ej undersökt                                                                                                                                                                                                                       |



# Bilaga 2 Nuläge Förnya recept flöde

## Sammanfattning

När vi tittat på exempel över dagens förnya recept-flöden har vi även undersökt hur det ser ut för invånare som börjar i 1177. Där ser vi att vägen fram till att fylla i en receptförnyelse kan se väldigt olika ut och börjar med att invånaren väljer mottagning. När invånaren kommit in i ett Förnya recept flöde ser vi att det skiljer dels i vilka informationsmängder invånaren ska fylla i, dels i återkoppling och kommunikation till invånaren under ärendets gång. Nedan visas exempel på hur processen kan se ut för invånare, det finns fler varianter.



Tre områden har framkommit som mest relevanta att fokusera på för att förstå hur det fungerar för invånaren:

- Att välja mottagning att förnya recept hos (styr vilken e-tjänst som ska användas)
- Information som visas/ska anges (skiljer sig åt och inmatas manuellt)
- Kommunikation till invånaren (frågor/uppdatering av ärende, notifieringar etc)

Olika mottagningar använder olika e-tjänster för invånare att förnya recept och dessa har olika processer och gränssnitt. Vilken tjänst som används bestäms av mottagningarna, invånarna kan inte påverka eller välja vilken tjänst de skulle vilja använda.

Invånare som inte vet vilken e-tjänst deras mottagning(ar) använder kan gå in på 1177 och söka. Det finns ingen standard för hur 1177 ska konfigureras vilket innebär att olika vårdgivare sätter upp olika lösningar i 1177, eller ingen alls.

Begrepp och information som efterfrågas skiljer sig mellan 1177 och Alltid öppet. Inom Alltid öppet skiljer det sig även mellan mottagningar. Receptinformationen ska matas in manuellt av invånaren trots att informationen redan finns i digitalt format i nationella läkemedelstjänsten.

För att få aviseringar i ett inskickat ärende måste invånare manuellt ange sin kontaktinformation i samtliga e-tjänster som deras mottagning(ar) använder.

En annan förutsättning för att invånare ska kunna få aviseringar är att mottagningarna uppdaterar ärendet i e-tjänsten vilket i vissa fall brister.

## Processflöden

Processflödena är uppdelat i tre grunddelar; att välja mottagning, att fylla i information och besvara frågor samt kommunikation till/från invånaren under processen. Respektive del beskrivs nedan och sist följer en fil med detaljerade processmodeller.

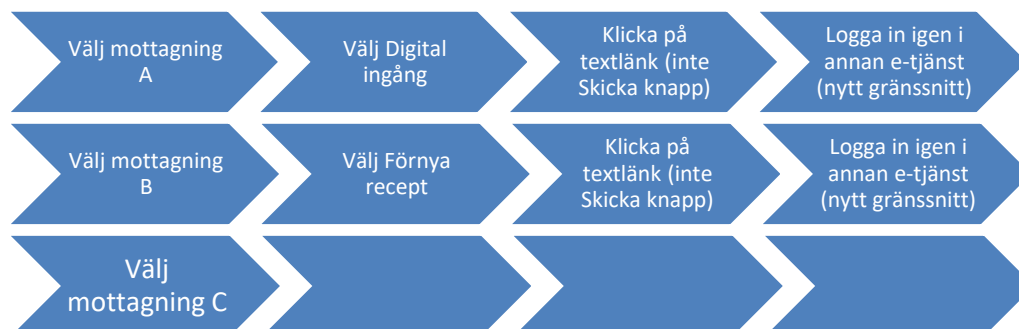
### Delprocess - Välja mottagning

Vilken e-tjänst invånare ska använda för att förnya recept är inte standardiserat inom Region Stockholm utan bestäms av respektive mottagning. Om invånaren inte i förväg vet vilken e-tjänst en specifik mottagning använder är 1177 en intuitiv startpunkt för invånare som vill förnya recept. Region Stockholm har dock, som enda region i Sverige, ingen standard för hur 1177 ska vara konfigurerat för vårdgivare. Vårdgivarna bestämmer själva hur det ska se ut och de väljer att göra på olika sätt.

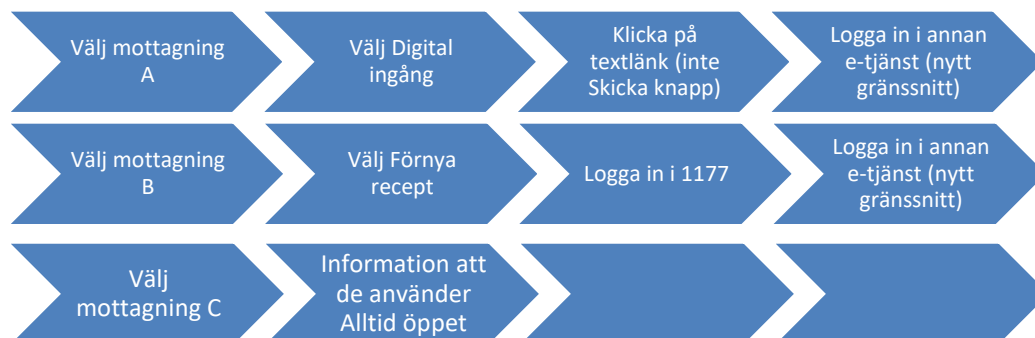
Detta innebär att invånaren kan möta ett antal olika upplägg i 1177 för att komma fram till ett förnya recept flöde. I de fall invånaren vill förnya recept hos flera olika mottagningar kan de dessutom behöva hantera ett antal olika gränssnitt och appar beroende på mottagningars valda upplägg. Nedan är exempel på scenarion vi sett på upplägg en invånare som utgår från 1177 för att förnya recept möter.

Förutom att process och gränssnitt skiljer sig mellan olika vårdgivare skiljer det sig dessutom mellan hur de lagt upp att det ska se ut för invånarna i inloggat respektive ej inloggat läge i 1177 varför båda lägena visas nedan (se bilaga x för detaljerade flöden).

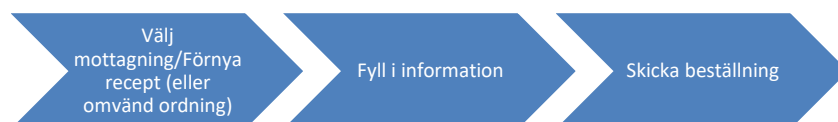
#### Invånaren är inloggad på 1177:



### Invånaren är ej inloggad på 1177:



För mottagningar som valt att använda 1177's e-tjänst för att förnya recept ser den övergripande processen ut som nedan. Invånaren kan i samma flöde förnya upp till 10 recept hos respektive vald mottagning.



## Delprocess – Ange informationsmängder

I de två exempel vi tittat på, 1177 och Alltid öppet, används delvis samma och delvis olika begrepp för vad som verkar vara samma sak. Den nationella standarden i Socialstyrelsens termbank följs inte helt. Oklart om definitionerna av de använda begreppen är exakt samma.

Den information invånaren ska ange kan delas upp i två delar;

- information om läkemedel/recept
- övriga frågor mottagningen vill ha svar på för att förnya receptet

I 1177 efterfrågas samma receptinformation från invånaren oavsett mottagning. Detsamma gäller övriga frågor som också är samma. Invånaren möter alltså ett standardiserat formulär som ser likadant ut oavsett mottagning.

I Alltid öppet kan både vilken receptinformation (i alla fall delvis) samt övriga frågor konfigureras av mottagningen. Invånaren möter därför olika formulärinnehåll för olika mottagningar. Se exempel i tabell nedan.

|                              | Information patienten ombeds fylla i vid förnyelse av recept |                                                        |                                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Socialstyrelsens<br>termbank | 1177                                                         | Alltid öppet                                           |                                                                        |
| Begrepp                      |                                                              | Exempel Mottagning D                                   | Exempel Mottagning E                                                   |
| Patient                      | Inloggad person                                              | Inloggad person                                        | Inloggad person                                                        |
| Vårdenhet                    | Mottagning                                                   | Vårdenhet                                              | Vårdenhet                                                              |
| Läkemedel                    | Läkemedlets namn                                             | Läkemedelsinformation (namn på läkemedel, styrka, dos) | Ange vilken medicin du vill förnya                                     |
| Dos                          | Dosering                                                     |                                                        | Viken dos                                                              |
| Styrka                       | Styrka                                                       |                                                        |                                                                        |
| Förskrivare                  | Läkaren som utfärdade receptet                               |                                                        |                                                                        |
| Läkemedelsform               | Beredningsform                                               |                                                        |                                                                        |
|                              | Frikortsnummer och giltighetstid                             |                                                        |                                                                        |
|                              | Fungerar medicineringen bra?                                 | Var det mer än ett år sedan du besökte vårdcentralen?  | Ange din vikt i kilo                                                   |
|                              | Några biverkningar?                                          | Samtycke läkemedel                                     | Vad gäller ditt ärende (vuxen/barn)?                                   |
|                              |                                                              | Hur många recept vill du förnya?                       | Har du kontrollerat att inga uttag finns kvar på receptet du har idag? |

Invånaren matar in information och besvarar frågor manuellt. Det går inte att se information om recept, uthämtningar, ersättningsutlämning i varken 1177 eller Alltid öppet förnya recept flöden så invånaren måste hämta den informationen separat.

## Delprocess - Kommunikation

Den tillgängliga funktionaliteten för avisering till invånaren är i förnya recept flödena relativt lika. I båda flödena kan aviseringar skickas när ärendet/beställningen uppdateras och invånaren kan logga in i respektive e-tjänst och läsa uppdateringar/frågor. Detta kräver dock att vissa förutsättningar är uppfyllda.

Förutsättning för avisering i 1177 är att:

- SMS: invånaren har lagt in sitt mobilnummer i 1177 samt slagit på aviseringar för sms.
- Email: invånaren har lagt in sin email adress i 1177 samt slagit på aviseringar för email.
- Generellt: att mottagningen uppdaterar ärendet i 1177 annars triggas ingen avisering.

Förutsättning för avisering i Alltid öppet är att:

- SMS: invånaren har lagt in sitt mobilnummer i Alltid öppet (aviseringar för sms är alltid påslaget, invånaren kan inte slå av aviseringar)
- Pushnotis: invånaren har markerat i appen att man vill ha push notiser (om pushnotis inte lästs inom 40 tim skickas även ett sms).
- Generellt: mottagningen är ansluten till Alltid öppet och uppdaterar ärendet där

Dessa förutsättningar uppfylls inte alltid och invånaren får då inga aviseringar. Orsaker till problem kan vara att:

- Invånaren har fyllt i fel information tex fel mobilnummer, har inte fyllt i någon information alls tex antar information angiven på annat ställe i vården har synkats, har missat att slå på aviseringar. Detta gäller varje ställe invånaren ska ange information på så ju fler olika flöden invånaren behöver använda för att förnya recept desto större risk för fel.
- Mottagningen uppdaterar inte ärendet, tex ringer istället, bokar tid istället.

Om förutsättningarna för avisering ej är uppfyllda måste invånaren, för att få reda på om receptet förnyats, istället tex logga in i Läkemedelskollen eller Journalen (1177).

## Invånarens processflöden

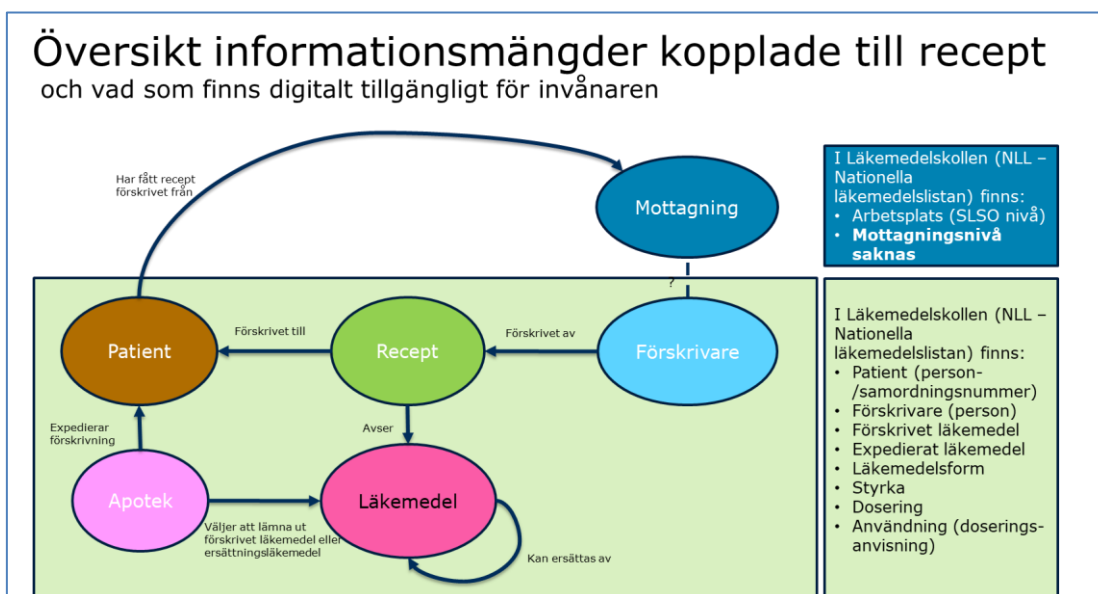
I nedan fil finns detaljerade processflöden beskrivna ur invånarens perspektiv.



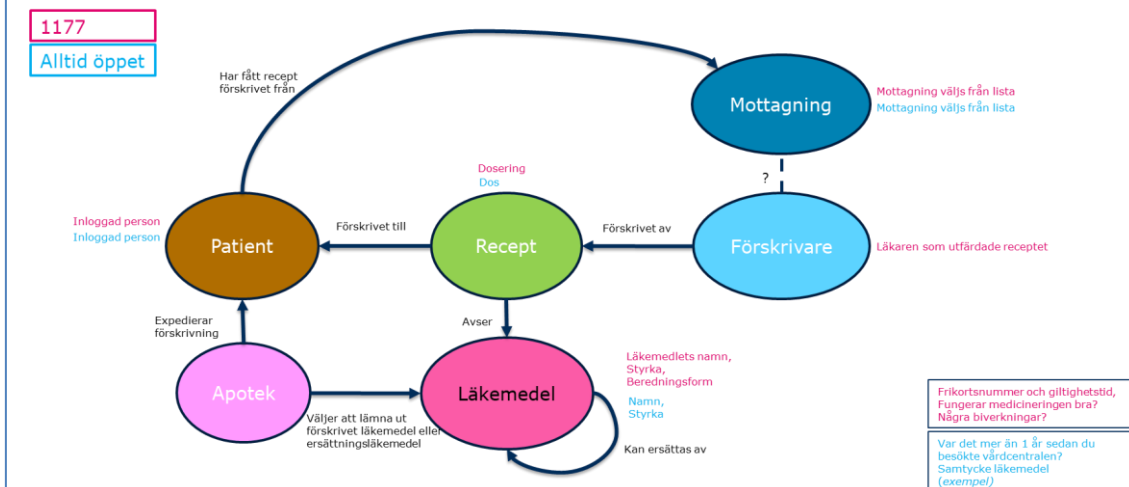
Nuläge Invånarens  
process - Förnya rec

## Detaljer informationsmängder

Olika appar/system begär delvis olika information för samma process och använder dessutom olika termer för samma sak samt avviker i flera fall från Socialstyrelsens termbank. På Läkemedelskollen.se finns den information invånaren ska fylla plus mer som tex om ersättningsläkemedel lämnats ut men den nyttjas inte utan invånaren ska manuellt mata in samma information igen.



# Översikt informationsmängder 1177 vs Alltid öppet



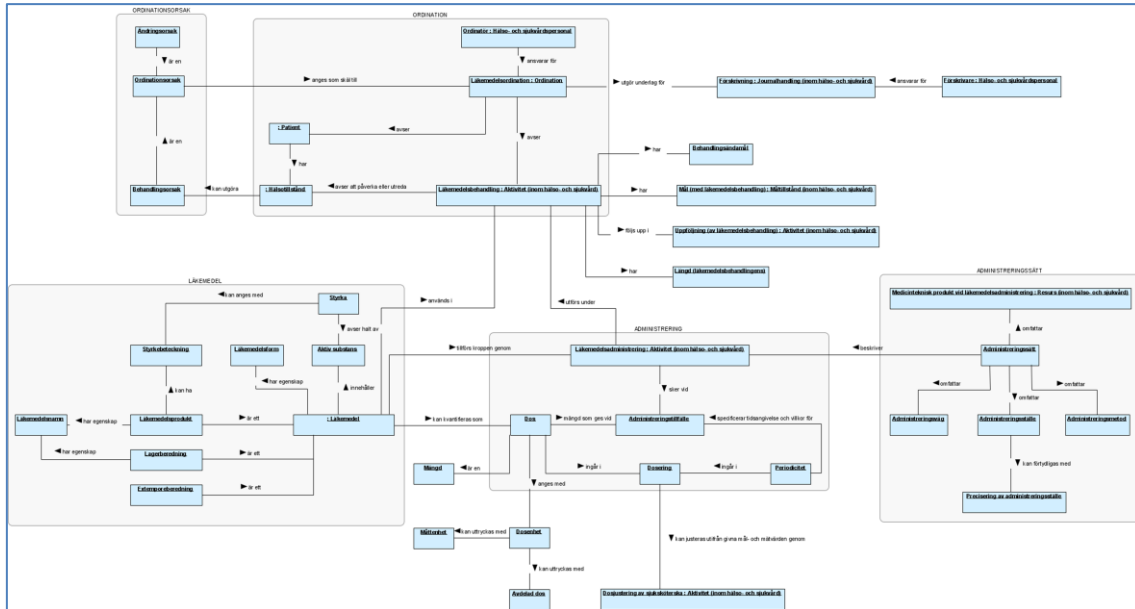
| Information patienten ombeds fylla i vid förnyelse av recept |                                  |                                                        |                                                                           |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                                              | 1177                             | Alltid öppet                                           |                                                                           |
|                                                              |                                  | EX 1 Liljeholmens vårdcentral                          | EX 2 Mottagning cystisk fibros Huddinge, Karolinska universitetssjukhuset |
| Recept                                                       | Inloggad person                  | Inloggad person                                        | Inloggad person                                                           |
|                                                              | Mottagning                       | Vårdenhet                                              | Vårdenhet                                                                 |
|                                                              | Läkaren som utfärdade receptet   |                                                        |                                                                           |
|                                                              | Läkemedlets namn                 | Läkemedelsinformation (namn på läkemedel, styrka, dos) | Ange vilken medicin du vill förnya                                        |
|                                                              | Styrka                           |                                                        |                                                                           |
|                                                              | Dosering                         |                                                        | Viken dos                                                                 |
|                                                              | Beredningsform                   |                                                        |                                                                           |
| Ytterligare frågor                                           | Frikortsnummer och giltighetstid | Var det mer än ett år sedan du besökte vårdcentralen?  | Ange din vikt i kilo                                                      |
|                                                              | Fungerar medicineringen bra?     | Samtycke läkemedel                                     | Vad gäller ditt ärende (vuxen/barn)?                                      |
|                                                              | Några biverkningar?              | Hur många recept vill du förnya?                       | Har du kontrollerat att inga uttag finns kvar på receptet du har idag?    |

## Socialstyrelsens termlista

Nedan visas en delmängd av Socialstyrelsens (SoS) termlista (första tre kolumnerna) samt kommentarer avseende de termer som används inom Region Stockholm (sista kolumnen).

| Term                   | Termstatus    | Diagnos | Definition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Kommentar                                                                                                                                                     |
|------------------------|---------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| receptutfärdare        | avrådd        |         | person behörig att utfärda recept, livsmedelsanvisning eller hjälpmedelskort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                               |
| utfärdare              | avrådd        |         | person behörig att utfärda recept, livsmedelsanvisning eller hjälpmedelskort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                               |
| förskrivare            | rekommenderad |         | person behörig att utfärda recept, livsmedelsanvisning eller hjälpmedelskort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Vi ska använda Förskrivare istf Utfärdare                                                                                                                     |
| förskrivarkod          | rekommenderad |         | av Socialstyrelsen utfärdad kod som identifierar en förskrivare eller en grupp av förskrivare                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Är denna relevant i detta skede?                                                                                                                              |
|                        |               |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
| vårdenhet              | rekommenderad |         | organisatorisk enhet som tillhandahåller hälso- och sjukvård                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Mottagning finns inte i termlistan                                                                                                                            |
| arbetsplatskod         | rekommenderad |         | kod för unik identifiering av förskrivarens organisatoriska tillhörighet vid förskrivningstillfället                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |
|                        |               |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
| patient                | rekommenderad | Roller  | person som erhåller eller är registrerad för att erhålla hälso- och sjukvård                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Födelsedatum finns inte i termlistan                                                                                                                          |
| personnummer           | rekommenderad |         | enhetligt utformat unikt person-id registrerat i folkbokföringen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |
| samordningsnummer      | rekommenderad |         | enhetligt utformat person-id, som på begäran av en myndighet tilldelas av Skatteverket, för en person som inte är eller har varit folkbokförd i Sverige                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                               |
|                        |               |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
| läkemedel              | rekommenderad |         | substans eller kombination av substanser som tillhandahålls med uppgift om att den har egenskaper för att förebygga eller behandla sjukdom hos människor eller djur, eller som kan användas på eller tillföras människor eller djur i syfte att återställa, korrigera eller modifiera fysiologiska funktioner genom farmakologisk, immunologisk eller metabolisk verkan eller för att ställa diagnos |                                                                                                                                                               |
| generiskt läkemedel    | rekommenderad |         | läkemedel med samma aktiva substans som annat läkemedel och där läkemedlen kan anses likvärdiga                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
| synonymt läkemedel     | rekommenderad |         | se under anmärkning till generiskt läkemedel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                               |
| utbytbart läkemedel    | rekommenderad |         | se under anmärkning till generiskt läkemedel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                               |
| läkemedelsprodukt      | rekommenderad |         | namngivet läkemedel med viss styrka och läkemedelsform                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                               |
| läkemedelsform         | rekommenderad |         | form som läkemedel förekommer i                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Vi bör använda Läkemedelsform istf Beredningsform                                                                                                             |
| beredningsform         | tillåten      |         | form som läkemedel förekommer i                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
| styrka                 | rekommenderad |         | (i läkemedel:) halt av en aktiv substans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                               |
|                        |               |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
| förskrivning           | rekommenderad |         | utfärdande av recept, livsmedelsanvisning eller hjälpmedelskort av behörig hälso- och sjukvårdspersonal                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                               |
| läkemedelsordination   | rekommenderad |         | ordination som avser läkemedelsbehandling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                               |
| ordinationsorsak       | rekommenderad |         | indikation som en ordinator anger som skäl till en viss ordination                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Viktigt begrepp, anger varför ett läkemedel förskrivs. Kan påverka vilka ersättningsläkemedel som är möjliga. Troligen användbart för patient att se/söka på? |
| recept                 | rekommenderad |         | (inom läkemedelshandling:) handling, utfärdad av en förskrivare, som innebär auktorisation för apotek att expediera en viss läkemedelsprodukt till en viss person                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |
| e-recept               | rekommenderad |         | recept som överförs från förskrivare till apotek via dator eller motsvarande enligt fastställt och strukturerat format                                                                                                                                                                                                                                                                               | Vi bör använda e-recept istf Elektroniskt recept                                                                                                              |
| elektroniskt recept    | tillåten      |         | recept som överförs från förskrivare till apotek via dator eller motsvarande enligt fastställt och strukturerat format                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                               |
| receptblankett         | rekommenderad |         | blankett fastställd av Läkemedelsverket för förskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                               |
| förskriven totalmängd  | rekommenderad |         | den mängd som enligt receptet är avsedd att totalt expedieras över alla iterationer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                               |
| engångsrecept          | rekommenderad |         | recept som är avsett att expedieras endast en gång                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |
| itererat recept        | rekommenderad |         | recept som är avsett att expedieras mer än en gång                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |
| mängd att expediera    | rekommenderad |         | den mängd av en läkemedelsprodukt som enligt ett recept är avsedd att utlämnas per läkemedelsexpediering                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                               |
|                        |               |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
| expedierat recept      | rekommenderad |         | recept som någon gång har expedierats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                               |
| mängd kvar på receptet | rekommenderad |         | skillnad mellan förskriven totalmängd och utlämnad mängd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                               |
| utgåendet recept       | rekommenderad |         | recept vars sista giltighetsdag passerats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                               |
| uttömt recept          | rekommenderad |         | recept där den förskrivna totalmängden har expedierats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                               |
|                        |               |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                               |
| dos                    | rekommenderad |         | (inom läkemedelshandling:) mängd av ett visst läkemedel med en given styrka, som ska administreras                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |
| doseringsanvisning     | rekommenderad |         | (för läkemedelsprodukt:) beskrivning av dosering, användning och ändamål riktad till patient                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                               |
| doseringsintervall     | rekommenderad |         | tidsintervall mellan administreringstillfällen av samma läkemedelsprodukt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                               |
| doseringstillfälle     | avrådd        |         | tilfälle för läkemedelsadministrering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                               |

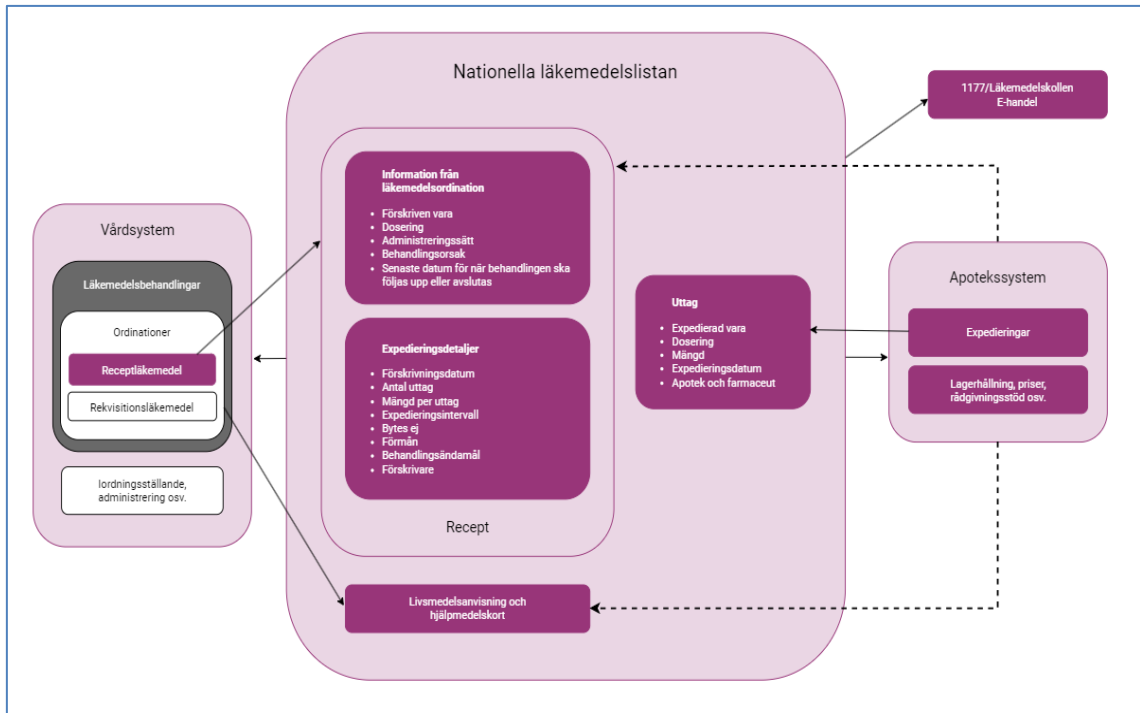
Nedan visas Socialstyrelsens begreppsmodell 3.0 för Läkemedel, mer detaljerad informationsmodell finns inte.



All receptinformation som efterfrågas av invånaren finns tillgänglig digitalt på Läkemedelskollen.se (en del av E-hälsomyndighetens tjänst Nationella Läkemedelslistan (NLL)). För att se receptinformation kan invånaren antingen logga in direkt i Läkemedelskollen.se eller gå via 1177-Läkemedelstjänster. Det går inte att komma in i Läkemedelskollen från Alltid öppet.

Nedan bild kommer från Handbok för vård- och apotekstjänster version 21.9 e-hälsomyndigheten och är en schematisk bild över information i vård- och apotekssystem samt vilken information som delas (mörklila rutor) via förskrivningarna och dess uttag i Nationella läkemedelslistan. En förskrivning är ett recept, livsmedelsanvisning eller hjälpmedelskort utfärdat av behörig hälso- och sjukvårdspersonal.





Information som inte finns i Läkemedelskollen men som krävs i dagens flöden för att förnya recept är Mottagning (Vårdenhet) då Arbetsplats i Läkemedelskollen anger en annan nivå i organisationsstrukturen (SLSO nivå istället för vårdenhetsnivå).

## Receptblanketter

Nedan visas receptblanketter från Läkemedelsverkets föreskrifter 2024-04-08, ger indikation om den information apotek behöver för att kunna expediera ett recept.

*Bilaga 7. Blankett för utskrift av elektroniskt recept*

**UTSKRIFT AV ELEKTRONISKT RECEPT**

Patientens/djurägarens uppgifter

Särskilda upplysningar till apoteket

Läkemedels-/Hjälpmedels-/Livsmedelsnamn, Läkemedelsform, Styrka

Mängd

Dosering, användning, behandlingsändamål

Förskrivarens namn, yrke, adress och telefonnummer till arbetsplats, förskrivarkod, arbetsplatskod

Utskrivet av (apotekets namn och ort), datum för utskrift

Kontroll att utskriften stämmer överens med det elektroniska receptet datasignatur + signum

Datum för utfärdande

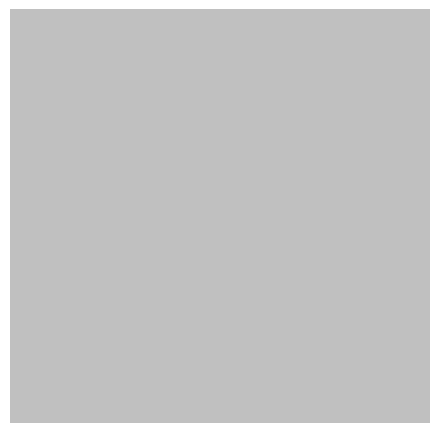
Giltighet

Apotekets noteringar

## Bilaga 6. Blankett för recept till människa

### RECEPT

|                                                                                                        |                                  |                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|
| Patientens namn                                                                                        |                                  | Patienten har rätt till läkemedelsförmåner                 |            |
|                                                                                                        |                                  | Ja, sign.                                                  | Nej, sign. |
| Personnummer, samordningsnummer eller födelsedatum                                                     |                                  |                                                            |            |
| Särskilda upplysningar till apoteket                                                                   |                                  |                                                            |            |
| Läkemedelsnamn                                                                                         |                                  | Får inte bytas ut, sign.                                   |            |
| Läkemedelsform                                                                                         |                                  | Med startförpackning, sign.                                |            |
| Styrka (siffror)                                                                                       | Styrka (bokstäver)               |                                                            |            |
| Mängd/behandlingstid (siffror)                                                                         | Mängd/behandlingstid (bokstäver) |                                                            |            |
| Dosering, användning, behandlingsändamål                                                               |                                  | Vilkoren för läkemedel med förmånsbegränsning är uppfyllda |            |
|                                                                                                        |                                  | Ja, sign.                                                  | Nej, sign. |
|                                                                                                        |                                  | Subventioneras enligt                                      |            |
|                                                                                                        |                                  | Får expedieras (bokstäver)                                 |            |
|                                                                                                        |                                  | gångr                                                      |            |
| Expedieringsintervall (bokstäver)                                                                      |                                  |                                                            |            |
| Förskrivarens namn, yrke samt adress och telefonnummer till arbetsplats, förskrivarkod, arbetsplatskod |                                  |                                                            |            |
| Förskrivarens namnteckning                                                                             |                                  | Första uttag måste göras före                              |            |
| Utfärdandedatum                                                                                        |                                  | Giltighetstid om kortare än 1 år                           |            |



**Målbild för invånarens  
interaktion med hälso- och  
sjukvården**





## Innehållsförteckning

Inledning

Region Stockholms målbild för invånarens interaktion med hälso- och sjukvården..... 3

Målformulering .....3

Grundläggande principer .....4

# Inledning

Enligt befolkningsprognosen ökar den äldre delen av befolkningen mer än den yngre, och inom ett par decennier kommer andelen äldre vara betydligt större än idag. Med stigande ålder drabbas invånare i högre utsträckning av kroniska sjukdomar, vilket innebär att de har många kontakter med olika vårdgivare både inom primär- och specialistvården. Många äldre invånare har samtidigt någon form av kognitiv nedsättning. Detta kommer resultera i högre belastning på hälso- och sjukvården.

Denna utveckling ställer krav på att effektivisering. Digitaliseringen ses som ett sätt att effektivisera vården, bland annat genom att invånare kan få tillgång till mer information om sin vård och utföra ärenden via digitala tjänster. Digitaliseringen kan också öka invånarens delaktighet och tillgång till rådgivning och vård. Region Stockholm har antagit flera strategier inom digitaliseringsområdet. Dessa behöver kompletteras med en gemensam målbild för invånarens digitala interaktion.

Målbildens syfte är att definiera en riktning för utvecklingen av invånarens möjligheter till interaktion med hälso- och sjukvården, och digitala invånartjänster inom regionen. En gemensam målbild minskar risken för att initiativ driver i olika riktningar och förbättrar förutsättningarna för gemensam utveckling och samverkan.

## Region Stockholms målbild för invånarens interaktion med hälso- och sjukvården

### Målformulering

Målet för invånarens interaktion med hälso- och sjukvården är att så många som möjligt ska kunna interagera med hälso- och sjukvården digitalt, så långt som möjligt upp i åldern. Samtidigt måste hälso- och sjukvården finnas tillgänglig för de som inte har möjlighet att använda digitala tjänster.

- Det sammantagna erbjudandet av digitala invånartjänster i Region Stockholm ska vara utformat så att alla som kan hantera enklare digitala tjänster (tex. Swish, BankID och Facebook) också ska kunna interagera digitalt med hälso- och sjukvården.

- För de invånare som saknar egen digital förmåga ska det finnas goda alternativ, tex. via digitala ombud, brev eller telefon.

## Grundläggande principer

För att uppfylla målen för invånarens interaktion med hälso- och sjukvården behöver landskapet med digitala invånartjänster utvecklas enligt följande principer.

### 1. **En digital samlingsplats för interaktion med hälso- och sjukvården**

Vad och varför: All information som invånaren behöver om sin offentligfinansierade hälso- och sjukvård ska finnas tillgänglig i en samlad interaktionskanal. Andra kanaler, tex. vårdgivares egna appar kan användas som komplement, men invånaren ska alltid kunna vända sig till den samlade interaktionskanalen för överblick och interaktion med hälso- och sjukvården. Den samlade interaktionskanalen ska innehålla ett grundutbud av digitala invånartjänster som ska vara enkelt utformade och kunna genomföras på samma sätt, oberoende av vårdgivare.

#### Effekt:

Invånaren får en samlad överblick där information och digitala tjänster finns samlade. Det gör att fler invånare kan hitta all information om sin vård på ett ställe, och kan se olika vårdhändelser i relation till varandra, oberoende av utförare. Det minskar exempelvis risken för att invånaren missar sin bokade tid.

#### Exempel:

- Alla invånarens kallelser ska finnas samlade på ett ställe.
- Information om invånarens bokade tider ska finnas på ett ställe.

### 2. **Information följer med invånaren**

Vad och varför: Invånarens digitala information ska hela tiden följa med invånaren, och vara tillgänglig där den behövs. En invånare ska inte behöva upprepa samma information flera gånger.

#### Effekt:

Det gör att alla delar samma information och att invånare och vårdpersonal kan fatta informerade beslut vilket ökar tryggheten och minskar risken för fel.

#### Exempel:

- Invånaren ska bara logga in och autentisera sig en gång.
- Invånaren ska inte behöva fylla i information om tex. läkemedel som redan vid receptförnyelse
- Formulär med frågor där information sällan uppdateras bör komma förfyllda snarare än att man fyller i varje gång.



### 3. **Alternativ för de som saknar egen digital förmåga**

Vad och varför: För de som saknar egen digital förmåga behöver vården finnas tillgänglig genom icke digitala kanaler, och genom digitala kanaler via ombud. Kallelser via brev eller möjlighet att ringa/ ringa tillbaka till vården ska finnas som komplement till digital kommunikation.

Effekt:

God och jämlik tillgång till vård efter invånarens behov.

Exempel:

- Det ska vara möjligt att kontakta vården via telefon.
- Det ska vara möjligt att ringa tillbaka till vården om man missar ett telefonsamtal.
- Det ska vara möjligt att ge en närstående rätt att logga in och boka tid eller förnya recept.