

§ 131 Basutbud och svarstid inom primärvård, tandvård och specialistvård
HSN 1239-2021

Sammanfattning

Basutbud

Idag är utbudet av 1177 Vårdguidens e-tjänster i Region Västerbotten valfritt inom både primärvård, tandvård och specialistvård. Det innebär ojämlik vård beroende på vilket hälsocentral en invånare är listad på. Då samhället i övrigt erbjuder allt fler digitala kontaktmöjligheter ökar också förväntningen på att vården ska vara kontaktbar via digitala kanaler. Invånare vill kunna kontakta sin hälsocentral eller mottagning oavsett tid på dygnet. Möjligheten till digital kontakt ökar tillgängligheten till vården och jämlikheten mellan invånare. Invånare har förväntningar på att samma digitala kontaktvägar ska vara möjliga oavsett vilken mottagning invånaren behöver kontakta. I revisionens granskning av den politiska styrningen av 1177 Vårdguiden för 2021 lyfts det att det inte finns något gemensamt basutbud av e-tjänster inom primärvården i regionen, vilket leder till ojämlik vård. I rapporten framgår att ett gemensamt basutbud är något man ser positivt på från hälso- och sjukvården. Hur länge en invånare behöver vänta för att få svar på ett inskickat ärendet varierar mellan olika mottagningar och olika e-tjänster. Det innebär ojämlikhet och otydlighet vad gäller tillgänglighet. Dessutom skapar det en osäkerhet om när invånaren kan förvänta sig ett svar och kan antyda att det är mer fördelaktigt att ringa till vården.

Förslaget till ett basutbud för 1177.se är lyft till lokalt ansvariga för aktiverade mottagningar i 1177 Vårdguidens e-tjänster för synpunkter och inspel samt förankrat i styrgruppen för förvaltningsobjektet invånartjänster.

Förslag till beslut

Arbetsutskottet föreslår hälso- och sjukvårdsnämnden att besluta

Hälso och sjukvårdsnämnden tillstyrker upprättat förslag till basutbud på 1177.se gemensamt för all primärvård enligt följande

- Beställ tid
- Av/omboka tid
- Förnya recept
- Förnya hjälpmedel
- Förläng sjukskrivning
- Beställ journalkopia
- Kontakta mig

samt att Hälso- och sjukvårdsnämnden fastställer basutbud för all Specialistvård och tandvård enligt följande

Basutbudet för specialistvård delas upp i två delar, ett fast utbud och tilläggstjänster. Tilläggstjänsterna ska erbjudas om det ingår i verksamhetens utbud.

Fast utbud:

Hälso- och sjukvårdsnämndens
arbetsutskott

Sammanträdesdatum
2021-11-25

- Av/omboka tid
- Beställ journalkopia
- Förläng sjukskrivning

Tilläggstjänster:

- Förnya recept
- Förnya hjälpmedel
- Förläng sjukskrivning

Svarstid

Digital kontakt ska likställas med att kontakta en mottagning via telefon. Ärenden som skickas in till vården via 1177 Vårdguidens e-tjänster ska i enlighet med vårdgarantin besvaras inom tre vardagar. Genom e-tjänsterna får invånaren kontakt med sin mottagning samma dag och ska få ett svar inom tre vardagar.

Beslut

Arbetsutskottet föreslår att hälso- och sjukvårdsnämnden att beslutar

Hälso och sjukvårdsnämnden tillstyrker upprättat förslag till basutbud på 1177.se gemensamt för all primärvård enligt följande

- Beställ tid
- Av/omboka tid
- Förnya recept
- Förnya hjälpmedel
- Förläng sjukskrivning
- Beställ journalkopia
- Kontakta mig

samt att

Hälso- och sjukvårdsnämnden fastställer basutbud för all Specialistvård och tandvård enligt följande

Basutbudet för specialistvård delas upp i två delar, ett fast utbud och tilläggstjänster. Tilläggstjänsterna ska erbjudas om det ingår i verksamhetens utbud.

Fast utbud:

- Av/omboka tid
- Beställ journalkopia
- Förläng sjukskrivning

Tilläggstjänster:

- Förnya recept
- Förnya hjälpmedel
- Förläng sjukskrivning

Svarstid

Digital kontakt ska likställas med att kontakta en mottagning via telefon. Ärenden som skickas in till vården via 1177 Vårdguidens e-tjänster ska i enlighet med vårdgarantin besvaras inom tre vardagar. Genom e-tjänsterna får invånaren kontakt med sin mottagning samma dag och ska få ett svar inom tre vardagar.

Beslutsunderlag

- Basutbud 1177 vårdguidens e-tjänster
- Bilaga - Basutbud 1177 Vårdguidens e-tjänster
- Yttrande över granskning av den politiska styrningen av 1177(426082) (0)_TMP