



## Nyfödd - mat, sömn och skrik

Hur ofta behöver barnet bada? Hur klipper du naglarna? Som nybliven förälder kan du ha många frågor. Vi har samlat information om den första tiden med barnet.

SÅ SKÖTER DU ETT NYFÖTT BARN

# Sjukvårdsberedningen

## Verksamhetsrapport 2019

# Innehåll

---

<b>Sjukvårdsberedningens verksamhetsrapport 2019</b> .....	3
Regionfullmäktiges sjukvårdsberedning .....	3
Aktuellt uppdrag 2019.....	3
Medborgardialog .....	3
Verksamhetsrapport.....	4
<b>Fakta</b> .....	4
Styrande dokument .....	4
Reglemente för fullmäktiges beredningar och utskott.....	4
Strategisk plan för 2019-2021 .....	4
Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035 .....	4
Digitaliseringsstrategi för framtidens hälsa och vård.....	4
Exempel på invånartjänster .....	4
1177 Vårdguiden.....	4
Journalen på nätet.....	5
Folktandvården direkt .....	5
Webbtidbokning .....	5
Mobil självcheckning och betalning.....	6
Internetbaserad kognitiv beteendeterapi (iKBT).....	6
Video med patient i hemmiljö.....	6
Patientnämnden .....	6
Digital hälsocentral .....	6
Lättakuten .....	6
Ingen vårdapp – men digital vård .....	7
Hälsa- och sjukvårdsbarometern 2018 .....	7
Förtroende för 1177 via telefon .....	7
Förtroende för 1177 webben .....	7
Förtroende för e-tjänster .....	7
Förtroende för digitala vårdbesök .....	7
Innehåll i tidigare beredningsrapporter .....	7
Framtidens möte med vården 2013.....	7
Invånartjänster 2016 .....	8
<b>Sjukvårdsberedningens analys</b> .....	8
Kännedom.....	8
Förväntningar .....	9
Möjlighet/tillgänglighet .....	9
Vad medborgarna är beredda att ersätta .....	10
<b>Sammanfattning av behov</b> .....	10
<b>Referenser</b> .....	11

# Sjukvårdsberedningens verksamhetsrapport 2019

---

## Regionfullmäktiges sjukvårdsberedning

Sjukvårdsberedningen arbetar med uppgifter som rör livsstilsfrågor, förebyggande hälso- och sjukvård samt länets hälso- och sjukvård och tandvård.

Beredningens uppgift är att inom sitt område

- öka kunskapen om medborgarnas behov
- verka för bättre kontakter mellan medborgare och förtroendevalda
- avge rapport med analys av genomfört uppdrag till regionfullmäktige.

Ledamöter 2019	
Stig Nordqvist (SJVP), ordförande	Katarina Burman (V)
Sarah Karlsson (C), vice ordförande	Maria Sjöberg (S)
Ann-Christin Åström (SJVP)	Lennart Holm (S)
Ulla Isaksson (SJVP)	Maivor Johansson (S)
Erika Sjöo (SJVP)	Roland Nirlén (S)
Roland Nordin (M)	Paula Palmqvist (SD) från nov 2018 till okt 2019
Anders Bohm (SJVP)	Per Göransson (SD) från okt 2019

Ersättare 2019	
Tomas Vedestig (SJVP) från nov 2018 till april 2019	Linda Jonsson (V)
Sören Sidér (SJVP) från april 2019	Anders Burman (S)
Sara Bjerregaard (SJVP)	Eivy Blomdahl (S) från nov 2018 till okt 2019
Jörgen Afvander (SJVP)	Ann Kristin Nilsson (S) från okt 2019
Siv Maaherra (SJVP)	Peter Sköld (S)
Marina Eriksson (M)	Ida Johansson (S)
Robert von Schantz (M)	Susanne Ström (SD)
Kristina Bäckström (C)	

## Aktuellt uppdrag 2019

Regionfullmäktige beslutade den 13 februari 2019 att tilldela sjukvårdsberedningen följande uppdrag

- sjukvårdsberedningen ges för år 2019 uppdraget att föra dialog runt om i länet med medborgarna omkring såväl inriktning, omfattning som nödvändigheten av den nya tekniken i hälso- och sjukvårdens möte med patienterna där bland annat så kallade "vårdappar" ingår.

## Medborgardialog

Beredningens arbetssätt är dialog. Medborgardialog är en samtalsmetod där både medborgare och förtroendevalda är delaktiga. När dialogen genomförs växlar deltagarna mellan att lyssna och att tala. Metoden innebär också att resultatet av dialogen utgör en del av kommande beslutsunderlag och återkopplas till medborgarna.

När beredningens ledamöter genomför dialoger ökar medborgarnas inflytande samtidigt som regionens förtroendevalda får större kunskap om medborgarnas behov.

Under det aktuella uppdraget har medborgardialogerna utgått ifrån fyra frågor

- Vilken kännedom har du om digitala tjänster/tekniker i hälso- och sjukvården?
- Vilken möjlighet har du att använda digitala tjänster/tekniker?
- Vilka förväntningar har du på din framtida kontakt med hälso- och sjukvården?
- Vad är du beredd att ersätta?

Dialogerna har anpassats efter deltagarnas förutsättningar och situation för att främja ett öppet samtal.

### **Verksamhetsrapport**

Enligt reglementet ska beredningen lämna sin verksamhetsrapport till regionfullmäktige senast i november 2019 för att kunna ingå i regionens ordinarie planeringsprocess. Rapporten ska innehålla

- redovisning av medborgarnas behov inom det aktuella uppdraget
- underlag inför styrelsens beredning av regionens strategiska plan.

Sjukvårdsberedningens verksamhetsrapport inleds med information om beredningen och det aktuella uppdraget. Därefter innehåller rapporten en faktadel följt av beredningens analys av det som framkommit under medborgardialogerna. Rapporten avslutas med en sammanfattning av de behov som beredningen har identifierat utifrån uppdraget.

## **Fakta**

Den här delen av sjukvårdsberedningens verksamhetsrapport innehåller fakta med anknytning till sjukvårdsberedningens arbete och det aktuella uppdraget. Här redovisas en del av all fakta som beredningens ledamöter tagit del av under sin kunskapsupbyggnad och använt sig av både inför och under uppdraget samt under analysarbetet.

andelen äldre i befolkningen ökar snabbast. Med färre personer i arbetsför ålder ska regionen klara att möta ett ökat vårdbehov. För att aktivt möta dessa utmaningar har regionen tagit fram strategin Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035. Målet i strategin är en hälso- och sjukvård som arbetar mer hälsofrämjande och ser patienten som en aktiv partner. Regionen ska samverka med övriga samhällsaktörer och använda digitaliseringen som möjliggörare när den nya välfärden formas.

## **Styrande dokument**

Både regionens arbete med utvecklingen av hälso- och sjukvården och beredningens arbete påverkas av en rad styrande dokument. Här redovisas de viktigaste dokumenten som har kopplingar till årets uppdrag.

### **Digitaliseringsstrategi för framtidens hälsa och vård**

Digitaliseringsstrategin följer strategin Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035 och beskriver nuläge, målbild, strategisk inriktning samt prioriterade områden med insatser. Digitaliseringsstrategin syftar till att visa vägen och stärka förutsättningar för digitaliseringen. Den ger vägledning vid planering, prioritering och beslut av utvecklingsarbete inom regionens hälso- och sjukvård.

### **Reglemente för fullmäktiges beredningar och utskott**

Reglementet reglerar bland annat hur regionfullmäktiges beredningar ska vara sammansatta och verka.

## **Exempel på invånartjänster**

### **Strategisk plan för 2019-2021**

Regionens strategiska plan fastställs av regionfullmäktige. Den innehåller vision och värdegrund, regionens uppdrag och styrning, planeringsföretagningar, strategisk inriktning och uppdrag. Planen innehåller även de fem perspektiven samhälle, medborgare, verksamhet, medarbetare och ekonomi med strategiska mål för samtliga perspektiv.

Här följer några exempel på invånartjänster som redan finns eller är planerade att införas i Norrbotten. Invånartjänster är samlingsnamnet på ett antal digitala tjänster som oftast nås via inloggning via 1177 Vårdguiden på webbadressen 1177.se.

### **Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035**

Norrbotten är en av de regioner i världen där

### **1177 Vårdguiden**

Webbsidan 1177.se är en nationell samlingsplats för hälso- och sjukdomsinformation. På sidan kan man även logga in och använda olika tjänster.

1177 finns även som app till smarta telefoner. Det finns också en telefontjänst där den som ringer till numret 1177 kan få sjukvårdsupplysning.

Patienter i Norrbotten kan, efter inloggning på 1177.se och beroende på vilka tjänster som mottagningen har aktiverat, göra följande

- kontakta mottagning
- boka tid
- av/omboka tid
- förnya recept
- förnya hjälpmedel
- begära intyg
- beställa journalkopior
- förlänga sjukskrivning
- fråga om remiss
- ställa frågor inför planerad operation.

Antalet användare på 1177 Vårdguidens tjänster ökar stadigt. Tabellen visar mängden av ärenden i Norrbotten under de senaste åren.

Ärende	2016	2017	2018
Förnya recept	27 521	37 244	49 359
Av/omboka tid	7 368	8 933	11 658
Kontakta mig	7 523	9 667	14 117
Boka tid	4 152	5 740	6 835
Rådgivning	1 016	1 274	2 753

Prognosen för 2019 visar att användandet av tjänsterna fortsätter öka. Under hösten 2019 hade mer än 125.000 norrbottningar någon gång har loggat in på 1177.se.

### Journalen på nätet

Journalen på nätet är en nationell tjänst som nås via inloggning med e-legitimation via 1177.se. Den är tillgänglig för personer från 16 år och uppåt. Från starten fram till hösten 2019 har 83.000 norrbottningar någon gång varit inloggade på tjänsten.

Via tjänsten går det att se

- journalanteckningar
- vårdkontakter
- vaccinationer
- läkemedelslista
- svar på blodprover (kemlab)
- spärrar
- vårdplan (SIP – samordnad individuell plan).

Tjänsten visar information från alla vårdinrättningar i landet där man har fått vård. Innehållet kan variera beroende på vad regionerna valt att visa.

I Norrbotten visas information från den 1 september 2015 och framåt för vuxna och deras barn upp till och med 12 års ålder. Informationen visas osignerad, det vill säga direkt efter att den skrivits in i journalen. Information från barnsjukvården och vuxenpsykiatrin undantas i dagsläget från att visas digitalt men papperskopior går att begära.

Tidiga hypoteser är ett sökord i journalen där vårdpersonal kan ha gjort en notering om en arbetshypotes. Den informationen har Norrbotten valt att inte visa i tjänsten eftersom det är en spekulation. Våld i nära relation är ett sökord i journalen som inte heller visas i tjänsten för att skydda personer som kan vara våldsutsatta eller liknande.

Den nationella målbilden för tjänsten är att all information ska finnas tillgänglig utan fördröjning senast vid utgången av år 2020.

### Folktandvården direkt

Folktandvården direkt är ett pilotprojekt som startades 2019 vid tandvårdscentralen i Luleå. Syftet är att undersöka om tillgängligheten till tandvården för vuxna kan ökas genom att arbeta med ett digitalt boknings- och resursoptimeringsverktyg.

Projektet pågår fram till sommaren 2020. Beslut om fortsättning fattas utifrån utvärdering av effekterna samt planering av ett vidare införande av modellen. Planeringen omfattar till exempel införande på andra orter och informationsutbyten mellan olika IT-system.

Folktandvårdens målsättning är

- färre patienter under pågående behandling
- kortare omloppstider för patienter med pågående behandlingar
- minskning av den icke värdeskapande tiden.

### Webbtidbokning

Webbtidbokning innebär att mottagningen låter invånaren boka, av- eller omboka en tid direkt i journalsystemets tidbok via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Mottagningarna väljer själva om

invånarna ska kunna

- boka en ny tid direkt
- se sin bokade tid samt av- eller omboka tid direkt.

Alla hälsocentraler med bokningsbara tider för provtagning kommer att kunna erbjuda webbtidbokning under hösten 2019. Övriga mottagningar på hälsocentraler där webbtidbokning är lämpligt ansluts eftersom. På många hälsocentraler är ett flertal mottagningar redan anslutna till webbtidbokning. Alla bokade tider på hälsocentralerna ska visas under 2019 och alla bokade tider för övriga mottagningar 2020.

Fram till september 2019 hade 88 mottagningar i Norrbotten aktiverat tidbokning.

- Närsjukvården 55 mottagningar
- Länssjukvården 22 mottagningar
- Privata hälsocentraler 12 mottagningar

### **Mobil självcheckning och betalning**

Tjänsten gör det enkelt att anmäla sig digitalt och betala för sitt besök via en smarttelefon när man besöker en mottagning. Den mobila självcheckningen och betalningen bidrar till att administrativ tid i kassor och receptioner på kliniker och mottagningar minskar.

### **Internetbaserad kognitiv beteendeterapi (iKBT)**

Tjänsten bygger på traditionell kognitiv beteendeterapi (KBT) med skillnaden att patienten kan genomföra sin behandling i hemmet. Det handlar om självhjälp med behandlarstöd där behandlaren kan följa patientens arbete, inlämningsuppgifter och registreringar digitalt. Tjänsten passar vissa typer av patienter mycket bättre än traditionell KBT.

Under hösten 2019 var 20 av regionens hälsocentraler anslutna till plattformen för stöd och behandling samt hade tillgång till iKBT-behandlare.

### **Video med patient i hemmiljö**

Nya verktyg införs löpande vilket gör det möjligt för hälso- och sjukvården att bjuda in till konsultations- och vårdmöten på distans. Patienten ska kunna delta via video oavsett var denne befinner sig på ett sätt som är enkelt och säkert för både patient och

personal. Inom länssjukvården är målsättningen att hälften av återbesöken under 2021 ska ske digitalt.

### **Patientnämnden**

Sedan 2017 går det att på ett säkert sätt kontakta patientnämnden när man är inloggad via 1177.se. Antalet ärenden som kommer in via tjänsten ökar för varje år.

Under 2018 fick nämnden in 160 av sina 767 ärenden via tjänsten. Till och med augusti 2019 hade 142 ärenden inkommit samma väg. Det är en ökning med 38 procent jämfört med samma tid förra året.

### **Digital hälsocentral**

Region Norrbotten etablerar under 2019 en digital ingång till första linjens vård. Patienter ska kunna komma i kontakt med vården för att få tillgång till stöd, bedömning, diagnostisering och behandling via digitala tjänster.

Om behov av fysiskt besök i vården föreligger så ska patienten enkelt kunna överlämnas till den hälsocentral där patienten är listad för fortsatt bedömning och behandling. Detta enligt principen ”digitalt när det går – fysiskt när det behövs”.

Förväntade effekter med en digital hälsocentral är att

- medborgarna får ökad tillgänglighet till såväl hälsofrämjande stöd som sjukvård med ökad grad av självservice och bibehållen medicinsk kvalitet
- medborgarna själva kan genomföra enklare uppgifter med stöd av digitala vårdbesök och då frigörs fler resurser inom hälso- och sjukvården för mer kvalificerade insatser.

### **Lättakuten**

Den sjuksköterskeledda lättakuten har under 2019 introducerats på ett antal hälsocentraler i Norrbotten. Patienter med enklare besvär erbjuds en möjlighet att på plats beskriva och registrera sina söksaker via en digital tjänst och ganska omgående få träffa en sköterska för bedömning och behandling. Vid behov kan också en läkare omgående bistå i patientens ärende.

Lättakuten är en tjänst som snabbt kan erbjuda hjälp vid enklare besvär. Tjänsten avlastar samtidigt hälsocentralens personal som får mer tid över för omhändertagande av patienter med större vårdbehov.

### Ingen vårdapp – men digital vård

Region Norrbotten erbjuder i dagsläget ingen generell vårdapp för smarta telefoner. Den digitala ingången till hälso- och sjukvården är istället via den regionala ytan för 1177.se (www.1177.se/Norrbotten). Regionen hänvisar och länkar dessutom till ingången från en rad olika platser som patienter möter i sin kontakt med hälso- och sjukvården. Inom kort kommer patienter även att via talsvar/knappval erbjudas möjlighet till digital ingång när man ringer till hälso- och sjukvården eller 1177.

## Hälso-och sjukvårdsbarometern 2018

SKL (Sveriges kommuner och landsting) mäter regelbundet befolkningens attityder till, förväntningar på och erfarenheter av hälso- och sjukvården. I undersökningen finns ett antal frågor som handlar om 1177 och digitala tjänster. Här följer fyra exempel där resultaten för Norrbotten och Västerbotten redovisas i förhållande till övriga regioner.

### Förtroende för 1177 via telefon

SKL frågade: *Hur stort eller litet förtroende har du för 1177 Vårdguidens råd och hjälp om hälsa och vård via telefon, 1177?*

Norrbotten hamnade näst sist av alla regioner, Västerbotten på topp.

	Mycket/ ganska stort	Varken eller	Mycket/ ganska litet
Västerbotten	74 %	19 %	8 %
Norrbotten	59 %	27 %	14 %

### Förtroende för 1177 webben

SKL frågade: *Hur stort eller litet förtroende har du för 1177 Vårdguidens information och råd om hälsa och vård via webben, 1177.se?*

Norrbotten hamnade sist av alla regioner, Västerbotten på topp.

	Mycket/ ganska stort	Varken eller	Mycket/ ganska litet
Västerbotten	73 %	20 %	6 %
Norrbotten	60 %	30 %	11 %

### Förtroende för e-tjänster

SKL frågade: *Hur stort eller litet förtroende har du för 1177 Vårdguidens e-tjänster?*

Norrbotten hamnade på femte sämsta plats, Västerbotten på topp.

	Mycket/ ganska stort	Varken eller	Mycket/ ganska litet
Västerbotten	68 %	24 %	8 %
Norrbotten	57 %	31 %	12 %

### Förtroende för digitala vårdbesök

SKL frågade: *Hur stort eller litet förtroende har du för digitala vårdbesök?*

Norrbotten hamnade på femte sämsta plats, Västerbotten på topp.

	Mycket/ ganska stort	Varken eller	Mycket/ ganska litet
Västerbotten	24 %	30 %	46 %
Norrbotten	16 %	27 %	57 %

## Innehåll i tidigare beredningsrapporter

Landstinget/regionen har sedan 2001 haft fullmäktigeberedningar som genomfört medborgardialoger. Beredningarnas uppdrag har vissa år berört frågor med koppling till framtidens hälso- och sjukvård samt teknik. Här följer två tillbakablickar på vad beredningarna redovisat i tidigare rapporter.

### Framtidens möte med vården 2013

Landstingsfullmäktiges fyra hälso- och sjukvårdsberedningar lämnade 2013 en gemensam verksamhetsrapport efter att ha arbetat med uppdraget Framtidens möte med vården utifrån tre teman

- e-hälsa (hälso- och sjukvård med stöd av distansöverbyggande teknik)
- information och vägledning
- ansvar och rollfördelning.

Rapporten berörde på många sätt digitala invånartjänster. Bland annat konstaterade beredningarna att

- medborgarna har olika inställning till att kommunicera digitalt med landstinget
- möjlighet till uppkoppling i Norrbotten varierar
- medborgarna känner inte till alla digitala kommunikationsvägar, hur man använder dem och vad de ersätter i kontakten med hälso- och sjukvården
- det finns behov av information och utbildning till medborgarna
- alla medborgares varierande behov måste tillgodoses
- medborgarna är delvis positiva till att göra mer själva och ibland hemma
- det finns en viss oro för att e-hälsa införs i syfte att spara pengar och minska personal samt att det skulle kunna skapa en gräddfil.

### **Invånartjänster 2016**

Landstingsfullmäktiges fyra hälso- och sjukvårdsberedningar lämnade 2016 en gemensam verksamhetsrapport. Uppdraget var att föra dialog om människors behov av invånartjänster och på vilket sätt tjänsterna möter norrbottningarnas behov av information och kommunikation med hälso- och sjukvården. I sin rapport konstaterar beredningarna bland annat att

- medborgarna vill ha kontakt med hälso- och sjukvården på olika sätt men föredrar oftast personlig kontakt
- möjligheten till uppkoppling engagerar
- användarvänlighet och säkerhet är viktigt
- medborgarna har en positiv inställning till minskat resande
- landstinget måste öka kännedomen om invånartjänsterna.

## **Sjukvårdsberedningens analys**

Sjukvårdsberedningen presenterar sin analys av medborgarnas behov utifrån det uppdrag som beredningen tilldelats av regionfullmäktige för 2019. Sjukvårdsberedningen ges för år 2019 uppdraget att föra dialog runt om i länet med medborgarna omkring såväl inriktning, omfattning som nödvändigheten av den nya tekniken i hälso- och sjukvårdens möte med patienterna där bland annat så kallade "vårdappar" ingår.

Beredningens analys baseras på genomförda medborgardialoger och den faktainsamling som beredningen gjort under uppdraget.

### **Kännedom**

Dialogerna visar precis som tidigare att medborgarna i Norrbotten har låg kännedom om tjänsten 1177. Samtidigt ligger Västerbotten på topp i både kännedom om och förtroende för 1177 enligt en undersökning från SKL (Sveriges kommuner och landsting). Regionens marknadsföring av tjänsten har alltså inte varit tillräcklig. Beredningen

konstaterar att det behövs ytterligare informationsinsatser och marknadsföring från regionen för att fler ska börja använda 1177.

En del av medborgarna har kännedom om regionens digitala invånartjänster men använder inte tjänsterna. De aktiva användarna, såväl yngre som äldre, har främst använt sig av funktionerna för att boka/avboka tider samt hantera recept. Det är inte lika vanligt att medborgarna känner till möjligheten att kunna läsa sina journaler via 1177.

Informationen om att man måste ha tillgång till bank-id för att kunna läsa journalen på webben och använda många av regionens digitala invånartjänster har inte nått alla medborgare. Dessutom verkar äldre personer inte ha bank-id i samma utsträckning som yngre, även om beredningen inte har samlat in statistik om detta.

Medborgarna har delvis kännedom om vårdappar från privata vårdgivare. De yngre medborgarna har



större kännedom om andra digitala vårdtjänster än de som Region Norrbotten tillhandahåller. Privata vårdappar används också för att söka hjälp och vård. Kännedomen är låg om hur finansieringen av vårdköp utanför regionens verksamheter fungerar och hur det påverkar den egna/nära vården. Beredningen konstaterar att regionen inte lyckats med att informera medborgarna om sitt breda ansvar för hälso- och sjukvården och att regionen kan behandla patienter i ett helt led medan de privata vårdapparna till största delen erbjuder ett begränsat utbud av vårdtjänster.

Beredningen noterar att Region Norrbotten inte har någon egen generell vårdapp. Regionen erbjuder istället sina digitala invånartjänster via 1177.se. Det finns ett behov av att medborgarna får en samlad bild över vad som går att göra digitalt och att alla invånartjänster är lättåtkomliga. Det är också viktigt att regionen arbetar intensivt för att marknadsföra sitt digitala vårdutbud.

### **Förväntningar**

Förväntningarna på utbudet av regionens digitala invånartjänster skiljer sig åt mellan olika grupper av medborgare. En del är positiva till den digitala utvecklingen medan andra inte är det. Mellan dessa ytterligheter finns en bred skala av medborgare med olika förhållningssätt till digitalisering av hälso- och sjukvården.

Digitalt aktiva medborgare är oftast positiva till den digitala vårdutvecklingen. De ser möjligheter till ökad tillgänglighet, kortare ledtider och att resurser frigörs till de som inte är digitalt aktiva. Samtidigt säger de allra flesta medborgarna att det är viktigt att behålla den personliga vårdkontakten. Det gäller både vid kontakt med läkare och annan vårdpersonal. Förvånande nog framhåller de yngre medborgarna vikten av personlig kontakt.

Det finns en grupp medborgare som förväntar sig att de digitala invånartjänsterna ska vara ett komplement till den traditionella vården. Det kan till exempel handla om att genomföra enklare uppföljningar digitalt i stället för att göra fysiska vårdbesök som dessutom kan innebära onödiga resor.

Beredningen har noterat att medborgarna förväntar sig en ökad transparens när de digitala vårdtjänsterna växer. Det kan till exempel handla om att få en direkt återkoppling när man gjort en digital ombokning av vårdtid. Andra förväntar sig att kunna följa sin remiss på samma sätt som det exempelvis går att spåra sina postpaket via digitala tjänster.

Medborgarna förväntar sig att kunna avboka vårdtider digitalt oavsett tid på dygnet. I dagsläget går det till exempel inte att göra sena avbokningar av tandvårdstider utanför kontorstid. Konsekvensen blir då att den outnyttjade tiden låser fast personal och lokaler som hade kunnat användas till någon annan patient eller som akuttid. Samtidigt måste den som inte kunnat avboka sin tid betala straffavgift.

### **Möjlighet/tillgänglighet**

Regionen behöver bli informativ när det gäller de egna digitala invånartjänsterna och möjligheterna att använda dessa. Beredningen uppfattar det som att tjänsterna inte är tillgängliga för alla eftersom informationen inte når fram.

Det finns också en rent teknisk aspekt av de digitala vårdtjänsternas tillgänglighet. I Norrbotten finns det inte täckning överallt när det gäller internet och telefoni. Vissa områden har täckning men inte med så god tillförlitlighet att det går att basera sin vårdkonsumtion på uppkoppling. Andra områden saknar helt uppkoppling.

Beredningen noterar att äldre medborgare inte använder digitala vårdtjänster i lika stor utsträckning. De vill hellre ringa eller besöka hälso- och sjukvården. Däremot ska regionen inte räkna bort äldre medborgare som målgrupp för vissa digitala invånartjänster. Det finns aktiva användare bland den äldre befolkningen och situationer där digitala invånartjänster skulle underlätta för både patienter och närstående.

Delar av innehållet på 1177.se finns översatt på andra språk än svenska. Det är positivt att viss information finns på finska, meänkieli och samiska eftersom språken har förvaltningsområden inom Norrbottens län. Beredningen anser att större delar av informationen på 1177.se måste översättas.

Dessutom konstaterar beredningen att flera andra språk som talas av medborgare i Norrbotten saknas.

I dialogerna har medborgare samtalat med beredningen om den dåliga tillgången till språktolkar vid vårdbesök. Beredningen ser att här finns outnyttjade möjligheter till användning av ny teknik, till exempel när det inte finns tolkar som kan vara på plats fysiskt. På så sätt är det möjligt att öka tillgängligheten till tolk. Beredningen noterar att i Umeå har man digital kontakt med mänsklig tolk. Vid sådana lösningar måste vårdgivaren tänka på att det är skillnad att tolka då någon söker vård för fysiska respektive psykiska besvär.

#### **Vad medborgarna är beredda att ersätta**

Medborgarna vill ha möjligheten att själva välja digitala vårdlösningar som komplement till den traditionella hälso- och sjukvården. Digitaliseringen får däremot inte äventyra möjligheten till personlig kontakt. Det fysiska mötet kan ersättas av digitala

lösningar så länge patienten själv vill det.

Uppföljning och planering är exempel på vårdärenden som medborgarna i allmänhet kan tänka sig att sköta på distans. Digitala lösningar är ett sätt att spara restid för den enskilde och resurser för regionen. Vissa medborgare kan tänka sig att boka och betala själv via en digital tjänst.

Äldre medborgare har signalerat till beredningen att regionen borde ”invänta generationsväxling innan sjösättning” av digitala invånartjänster i större utsträckning. Åsikten är att nu måste både gamla arbetssätt och ny teknik användas parallellt, men det kommer en brytpunkt då man kan växla helt. Beredningen anser att ett sådant införande inte är att föredra eftersom utvecklingen pågår oavbrutet i ett högt tempo. Det går heller inte att vänta med de behandlings- och resursvinster som den nya tekniken kan användas till. Däremot måste hänsyn alltid tas till de tekniksvaga grupperna när ny teknik införs.

## **Sammanfattning av behov**

Beredningen har i sin analys sökt svar på uppdragets frågeställning:

Inriktning, omfattning och nödvändigheten av den nya tekniken i hälso- och sjukvårdens möte med patienterna där bland annat så kallade ”vårdappar” ingår.

Många av de problem som uppmärksammats i tidigare beredningsrapporter finns tyvärr fortfarande kvar. Samtidigt är hälso- och sjukvårdens omställning till nya arbetssätt och digitalisering en stor möjlighet till många förbättringar. Omställningen får däremot inte äventyra möjligheten till personlig kontakt i vårdsituationer. Tekniksvaga grupper ska inte komma i kläm när ny teknik införs.

De behov som beredningen har identifierat sammanfattas i följande punkter.

- Regionen måste fortsätta att arbeta kraftfullt för god internet- och telefontäckning i hela Norrbotten. Det är en grundläggande förutsättning för jämlik hälso- och sjukvård.
- Regionen måste utöka sin information och marknadsföring av alla digitala möjligheter och tjänster inom hälso- och sjukvården.
- Regionen måste leda utvecklingen, hitta nya arbetssätt och ständigt bredda det digitala utbudet. Målet ska vara att arbeta mer tids- och resurseffektivt, öka tillgängligheten jämlikt och ge bättre service till medborgarna.

# Referenser

Reglemente för fullmäktiges beredningar och utskott

[https://samarbeta.nll.se/producentplats/div-ig-bas-verk/\\_layouts/15/VISDocIdRedir.aspx?ID=lgverk-4-827](https://samarbeta.nll.se/producentplats/div-ig-bas-verk/_layouts/15/VISDocIdRedir.aspx?ID=lgverk-4-827)

Strategisk plan för 2019-2021

[https://samarbeta.nll.se/producentplats/strategiskplanochstyrelseplan/\\_layouts/15/VISDocIdRedir.aspx?ID=ARBGRP357-3-119](https://samarbeta.nll.se/producentplats/strategiskplanochstyrelseplan/_layouts/15/VISDocIdRedir.aspx?ID=ARBGRP357-3-119)

Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035

[https://samarbeta.nll.se/producentplats/malbildochplan2035/\\_layouts/15/VISDocIdRedir.aspx?ID=ARBGRP666-1595020042-60](https://samarbeta.nll.se/producentplats/malbildochplan2035/_layouts/15/VISDocIdRedir.aspx?ID=ARBGRP666-1595020042-60)

Digitaliseringsstrategi för framtidens hälsa och vård

<https://samarbeta.nll.se/producentplats/div-ig-bas-itmt/Publicerade/Publik/Styrande/Maldokument/Digitaliseringsstrategi%20för%20framtidens%20hälsa%20och%20vård.pdf>

Hälsa- och sjukvårdsbarometern

<https://skl.se/halsasjukvard/patientinflytande/halsoochsjukvardsbarometern.758.html>

**norbotten.se**