

1177 e-tjänster – Riktlinje för Region Jönköpings län

1177 e-tjänster ger invånare och patienter möjlighet att kommunicera med sin vårdenhets via internet på ett säkert sätt. Syftet med 1177 e-tjänster är att öka tillgängligheten till vården och invånarnas möjlighet till självservice och delaktighet.

1177 e-tjänster ingår i den del av nationell e-hälsa som kallas invånartjänster. Informationen hanteras enligt gällande krav på säkerhet och sekretess för hälso- och sjukvården.

Övergripande riktlinjer och servicenivå

- Samtliga mottagningar ska erbjuda alla sina patienter kontakt via 1177 e-tjänster. Grundprincipen är att samma tjänster som tillhandahålls via telefon eller brev också erbjuds via 1177 e-tjänster.
- Patienter som valt att kontakta mottagningen via 1177 e-tjänster ska i normalfallet få svar digitalt via 1177 e-tjänster. Det är alltid verksamheten som ringer upp patienten om ärendet kräver fortsatt kommunikation via telefonen.
- Invånaren/patienten ska få svar på ett ärende inom en (1) arbetsdag.
- Samtliga mottagningar ska erbjuda direkttidbokning (integration med verksamhetssystem) för de vanligaste typerna av besök. Mottagningar som inte har verksamhetssystem som möjliggör direkttidbokning ska ha ärendetyperna *Beställ tid* och *Av/omboka tid*.
- Samtliga mottagningar som förskriver läkemedel och hjälpmedel ska ha ärendetyperna *Förnya recept* respektive *Förnya hjälpmedel*.
- Samtliga mottagningar som har rådgivning ska ha någon av ärendetyperna *Rådgivning*, *Fråga sjuksköterskan* eller *Kontakta mig*.
- Samtliga mottagningar ska erbjuda ärendetypen *Lämna synpunkter och klagomål på vården*
- Samtliga mottagningar ska ha aktuell kontaktinformation, exempelvis besöksadress och telefonnummer, i Regionen Jönköpings läns HSA-katalog.

Verksamhetschefens ansvar

- Att utveckla och förbättra användandet av 1177 e-tjänster. Utveckling och användning av 1177 e-tjänster och andra digitala tjänster är en naturlig del av den dagliga verksamheten.

- Att alla medarbetare är väl informerade om 1177 e-tjänster och tjänsten marknadsförs till invånare och patienter. Ny personal får introduktion i 1177 e-tjänster.
- Se till att det finns rutiner för säker handläggning av alla typer av ärenden och att ärenden besvaras inom en (1) arbetsdag.
- Följa upp användningen och koppla denna till verksamhetens utvecklingsmål.
- Utse lokal administratör för 1177 s e-tjänster.

Lokal administratörs ansvar

- Tilldela behörigheter till 1177 e-tjänster, ta bort behörigheter för personal som slutar och inaktivera personal som har längre ledighet.
- Hantera inställningar för mottagningen och ärendetyper.
- Kvalitetssäkra och uppdatera villkorstexter, standardsvar och mallar för omvänt ärendeflöde så att de följer Region Jönköpings läns gällande standard.
- Hålla sig uppdaterad om nya funktioner och rutiner

Ärendemottagares ansvar

- Bevaka, hantera och fördela ärenden som kommer in till mottagningen. Vid behov ska ärendemottagaren skicka delsvår till invånaren/patienten.
- Bevaka fördelade ärenden som inte besvarats i tid (rödmarkerade ärenden).

Vårdpersonalens ansvar

- Svår på ärenden som de fått tilldelade till sig.
- Avsluta besvarade ärenden.
- Marknadsföra tjänsterna vid möte med patient.

Mer information

Läs mer om [1177 e-tjänster](#) på Inera.se

Elin Fredriksson
Systemförvaltare för 1177 e-tjänster
elin.fredriksson@rjl.se

Sven-Åke Svensson
E-hälsostateg
sven-ake.svensson@rjl.se

Beslut i Regionens programstyrgrupp för invånartjänster 2011-12-16.

Mats Bojestig
Hälso- och sjukvårdsdirektör