

## Digitala kallelser – Riktlinje för Region Jönköpings län

Dagens patienter blir mer och mer digitala och de är vana vid att beställa, boka och hantera många av sina ärenden online under dygnets alla timmar. De förväntar sig att kunna göra de flesta ärenden via sin mobil eller dator, något som självklart även gäller när de söker vård och blir kallade till besök.

Riktlinjen gäller alla verksamheter inklusive privata vårdgivare som arbetar på uppdrag av Region Jönköpings län. Riktlinjen reglerar också förutsättningarna för att anlita externa leverantörer av tjänster som möjliggör digitala kallelser.

### Målbild

- Alla patienter ska få digitala kallelser oavsett vilken verksamhet eller system som kallelsen kommer från. Papperskallelser skickas som komplement vid behov.
- Ersätta papperskallelser med digitala kallelser i så stor utsträckning som möjligt.
- Patienterna ska få sina digitala kallelser via 1177 inkorg. Anslutning till digitala brevlådor görs endast som tillfällig lösning.
- Alla verksamhetssystem som hanterar kallelser ska anslutas till de nationella tjänstekontrakten för digitala kallelser och 1177 inkorg.
- Region Jönköpings läns verksamhetssystem/tjänster ansluts till nationella personuppgiftstjänsten (PU-tjänsten).

### Syfte och nyttoeffekter

#### Ekonomiska perspektivet:

- Faktiska besparingar i form av kuvert, brevpapper och porto.
- Omfördelningsnyttor i besparing av administrativ arbetstid.

#### Patient- och samhällsperspektivet:

- Patienterna efterfrågar digitala kallelser.
- Underlättar av- och ombokning.
- Kallelsen når patienten snabbare och mer tillförlitligt var hen än befinner sig.
- Digitala kallelser har en positiv miljöpåverkan.

- Det kommer i framtiden bli lättare att anpassa kallelser utifrån olika målgruppers behov, exempelvis kan man skicka med länkar, bilder eller video digitalt, vilket kan underlätta för personer med funktionsnedsättning eller andra språk.

#### **Verksamhetsperspektivet:**

- Vårdpersonal behöver inte lägga tid på att skriva ut och kuvertera kallelser.
- Minskning av sena återbud och uteblivna besök.
- Vårdpersonal kan få kvittens att patienten mottagit och läst en kallelse. Idag ringer vårdpersonalen i vissa fall till patienterna för att säkerställa att de fått informationen.
- Enkel och säker hantering av patientinformation.

#### **Ansvar och roller**

Verksamhetschefen ansvarar för att det finns rutiner och arbetssätt som säkerställer hanteringen av kallelser.

Systemägare och systemförvaltare för respektive system ansvarar för anslutning till de nationella tjänsterna och information till vårdverksamheten.

#### **Informations- och patientsäkerhet**

Kraven på informationssäkerhet ska utformas utifrån en riskanalys. Verksamheten ska identifiera risker för patienter och verksamhet som uppstår när verksamheten inför ny eller förändrad teknik, arbetssätt, metod eller process. Riskanalysen ska dokumenteras.

Mats Bojestig  
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Godkänd 2021-06-17