

Frågor och svar

Här har vi samlat svar på några vanliga frågor om de nya tjänsterna i Min vård Gävleborg. Har du fler frågor går det givetvis bra att mejla till dvm@regiongavleborg.se

1. Vilka tjänster kommer att lanseras i Min vård Gävleborg?

De nya tjänsterna i Min vård Gävleborg erbjuder invånare möjlighet att utföra följande tjänster digitalt hos vården;

- Förnya recept
- Ombokning och avbokning av besök
- Preventivmedel (förnya, börja, byta eller sluta med preventivmedel)
- Förnya hjälpmedel (diabetes, inkontinens, stomi)
- Förnya speciallivsmedel och tillbehör
- Förnya intyg eller förfrågan om nytt intyg

De nya tjänsterna ska vara en enkel digital ingång till vården och bygger på frågeformulär som invånaren besvarar och skickar in via Min vård Gävleborg.

2. Varför ska det bli fler tjänster i Min vård Gävleborg?

Syftet med de nya tjänsterna i Min vård Gävleborg är att ge patienter som är listade i Gävleborgs län en möjlighet att utföra fler ärenden hos vården digitalt, när de önskar på dygnet samt hos fler mottagningar. För vården är syftet att kunna ta emot fler typer av ärenden från patienterna digitalt. Att ta emot ärenden digitalt istället för via telefon ska bidra till en högre kvalitet på informationen som invånaren lämnar i ett första skede, och ge ökade möjligheter att arbeta effektivt med administrativa ärenden.

3. Vilket datum kommer tjänsterna att lanseras i Min vård Gävleborg?

De administrativa tjänsterna kommer att lanseras i Min vård Gävleborg 29 januari 2024.

4. Hur fungerar de nya tjänsterna?

De flesta administrativa tjänster bygger på frågeformulär som invånaren besvarar och skickar in via Min vård Gävleborg. Frågeformuläret inkommer sedan som ett asynkront ärende i Clinic24 för vårdpersonal att hantera.

Alla ärenden som inkommer till Clinic24 från de administrativa tjänsterna fördelas på en förutbestämd roll. För ärenden till primärvården gäller listningsfunktionen, och ärendet inkommer till roll på listad enhet. Hanteringstider

Dokumentnamn:

Dokument ID:

Giltigt t.o.m.:

Revisionsnr:

varierar beroende på tjänst.

En detaljerad beskrivning över hur de nya tjänsterna fungerar, exempelvis vilken roll ärenden fördelas på, hanteringstider eller särskilda förutsättningar för respektive tjänst, finns beskrivet i dokumentet Funktionsbeskrivning.

5. Vilka har varit involverade av utvecklingen av tjänsterna?

De som har involverats i utvecklingen av tjänsterna är medarbetare på VO Digital vård och IT-vårdsystem, leverantören Platform24, den kliniska referensgruppen samt patientreferensgruppen. Personal hos exempelvis diabetesmottagning, barnmorskemottagning, psykiatri och hälsocentral har involverats på olika sätt. Exempelvis kring vilka frågor som bör ställas och arbetssätt.

7. Vad behöver jag som verksamhetschef göra inför lanseringen?

Du som är verksamhetschef behöver säkerställa att din verksamhet är förberedd inför lanseringen av de administrativa tjänsterna. Det handlar exempelvis om att tilldela dina medarbetare nödvändiga roller i deras medarbetaruppdrag samt se till att medarbetarna har möjlighet att utbilda sig för att kunna ta emot och hantera de administrativa ärendena i Clinic24.

8. Vad kommer att hända med motsvarande e-tjänster på 1177.se?

Vi ska sträva efter en ingång och en inkorg, för att minska risken för att ärenden skickas in dubbelt.

Patienter som använder e-tjänsterna på 1177.se kommer att lotsats vidare till Min vård Gävleborg, för att undvika dubblingar av ingångar och inkorgar. Det innebär att patienter kan gå via 1177.se som de tidigare har använt för att lämna in förfrågan om en receptförnyelse, och via den vägen hänvisas vidare till att receptförnyelsen lämnar du in i Min vård Gävleborg.

För vårdpersonal kommer det innebära att ärendena hanteras i Clinic24 på motsvarande sätt som man arbetat tidigare i 1177:s personalverktyg.

Vid lanseringen kommer dock både e-tjänsterna på 1177.se och Min vård Gävleborg vara öppna för inkommande ärenden. Efter ungefär två veckor kommer omdirigering till Min vård Gävleborg att starta.

9. Varför ska vi inte erbjuda tjänsterna i fler digitala kanaler än i Min vård Gävleborg?

Vi bör undvika att erbjuda våra tjänster i fler digitala kanaler än Min vård Gävleborg av flera skäl, exempelvis

- Risk för dubbelinskickning: Om vi tillhandahåller flera digitala inkorgar för samma ärenden finns en ökad risk att invånaren oavsiktligt eller

Dokumentnamn:

Dokument ID:

Giltigt t.o.m.:

Revisionsnr:

avsiktligt skickar in samma ärende på två olika platser. Detta kan leda till förvirring och ineffektivitet.

- Förvirring för invånare och medarbetare: Att sprida våra tjänster över flera digitala kanaler kan vara förvirrande för både invånare och våra egna medarbetare. Det kan vara svårt att förstå vilka tjänster som erbjuds var och vilken kanal som är lämplig för vilket ärende.
- Ökad arbetsbelastning: Att hantera ärenden från flera digitala kanaler ökar arbetsbelastningen för våra medarbetare och supportpersonal. Detta kan leda till ineffektivitet och längre svarstider.

10. Det finns fler e-tjänster på 1177.se, vad ska hända med dem?

De e-tjänster som finns på 1177.se som rör andra saker än de administrativa tjänsterna som lanseras i Min vård Gävleborg, exempelvis ”Rådgivning” och ”Beställa journalkopia” kommer inte att förändras just nu.

11. Vem är det som bestämmer vilka digitala tjänster som ska erbjudas och i vilken kanal?

Det är hälso – och sjukvårdsdirektören tillsammans med ledningen som bestämmer den övergripande inriktningen för vilka digitala tjänster som vården erbjuder och på vilket sätt. Exempelvis så beslutade hälso – och sjukvårdsdirektören i maj 2023 att hälso – och sjukvården aktivt ska arbeta för att kanalisera så många digitala invånartjänster som möjligt via Min Vård Gävleborg samt att en succesiv avveckling ska ske av tjänster, där vi har liknande eller bättre funktionalitet och användarupplevelse via Min vård Gävleborg.

12. Varför får inte varje mottagning själv bestämma vilka tjänster de ska erbjuda via Min vård Gävleborg?

Grundprincipen är att erbjuda en jämlik vård till alla. Det innebär exempelvis att en invånare oavsett förskrivande mottagning ska kunna skicka in en förfrågan om receptförnyelse digitalt.

13. Hur kommer marknadsföringen av de nya tjänsterna att gå till?

Marknadsföringen kommer framför allt att fokusera på att förnya recept på läkemedel eftersom det är den mest använda e-tjänsten. Kampanjen kommer främst att innehålla filmer och inlägg i sociala medier, tryckta annonser och material till digitala skärmar.

14. Vart kan invånare vända sig med frågor eller synpunkter på tjänsterna i Min vård Gävleborg?

Via supportknappen i Min vård Gävleborg kan invånaren skicka in frågor eller lämna synpunkter på tjänsterna. Det går också bra att vända sig direkt till Hälсотorgen.

Dokumentnamn:

Dokument ID:

Giltigt t.o.m.:

Revisionsnr:

15. Vart kan vårdpersonal vända sig med frågor eller synpunkter på tjänsterna i Min vård Gävleborg?

Vårdpersonal kan vänta sig med frågor eller synpunkter på tjänsterna i Min vård Gävleborg genom att skicka e-post till dvm@regiongavleborg.se

16. Kan invånare förnya recept på beroendeframkallande läkemedel via Min vård Gävleborg?

Invånaren kan skicka en förfrågan om att förnya recept på läkemedel via Min vård Gävleborg. Detta inkluderar även beroendeframkallande läkemedel. Precis som tidigare är det upp till ansvarig förskrivare att avgöra om recept skall utfärdas eller inte. Personlig kontakt med invånaren kan ske via Min vård Gävleborg, telefon eller genom fysiskt besök. För vårdpersonal som tar emot ärenden i Clinic24 visas en flagga i Clinic24 som berättar att patienten uppgett att det handlar om ett beroendeframkallande läkemedel.

17. Hur säkerställs att förnyelse av recept på beroendeframkallande läkemedel inte sker oövervakat?

Min vård Gävleborg erbjuder ett strukturerat underlag för önskemål om förnyade recept. Genom en koppling till FASS minskar risken för felaktiga beställningar, till exempel går det inte att be om nytt recept på "Teva" eller "Sandoz". Däremot finns i dagsläget ingen koppling till aktuell förskrivning eller sparade recept.

Min vård Gävleborg erbjuder inte en automatisk receptförnyelse. Precis som tidigare är det upp till ansvarig förskrivare att avgöra om recept skall utfärdas eller inte. Personlig kontakt med invånaren kan ske via Min vård Gävleborg, telefon eller genom fysiskt besök.

18. Varför kan inte invånaren boka av ett besök som är inom 24 timmar, via Min vård Gävleborg?

Innan Min vård Gävleborg har blivit ett etablerat verktyg för att ta emot av- och ombokningar är systemet uppsatt så att de digitala av- och ombokningarna inkommer senast 24 timmar innan ett besök. Vi vill inte riskera att besök "står tomma" om vårdpersonal/administratörer har missat ett meddelande om avbokat/ombokat besök som kommit in med kort varsel, då ingen extern avisering går ut vid asynkrona ärenden. I appen hänvisar vi invånaren att ringa till hälsocentralen/mottagningen om den behöver boka av ett besök som är inom 24 timmar.