

## Riktlinje för 1177 e-tjänster och 1177 tidbokning – jämlikt digitalt vårdutbud

### Syfte

Syftet med denna riktlinje är att säkerställa ett tydligt, jämlikt och enhetligt digitalt invånarerbjudande via 1177 i Region Kalmar län. Riktlinjen ska skapa förutsättningar för att likvärdiga vårdenheter erbjuder samma digitala vårdutbud till länets invånare.

Riktlinjen ska även stödja genomförandet av Region Kalmar läns regionplan 2026–2028 genom att tydliggöra krav på en väl fungerande webbtidbok, där bokade tider visas upp för länets invånare och lediga tider aktivt och systematiskt görs tillgängliga för bokning, avbokning och ombokning via 1177.se.

### Berörd verksamhet

Vårdförvaltningar i Region Kalmar län

### Ansvar

Riktlinjen ska följas av samtliga verksamhetschefer och medarbetare inom Region Kalmar läns vårdförvaltningar.

## Övergripande riktlinjer

Alla vårdenheter som har patientkontakt ska visa upp en kontaktsida på webbplatsen 1177.se. Kontaktsidan ska innehålla aktuell information om det som patienter eller närstående behöver veta när de ska besöka eller kontakta vården.

Grundprincipen är att samma tjänster som tillhandahålls via telefon eller brev också ska erbjudas via 1177 e-tjänster. Om en invånare har initierat kontakt via en e-tjänst ska kommunikationen fortsätta digitalt och i samma ärende.

## Svarstider

Invånaren ska få en första återkoppling på ett ärende inom en (1) arbetsdag. Den angivna svarstiden ska hållas även vid semestrar, verksamhetsdagar eller vid enskild medarbetares frånvaro.

## Behörigheter

Verksamhetschef ansvarar för att vårdpersonal har rätt behörigheter i 1177 personalverktyg. Behörigheter beställs och avbeställs via Behörighetsportalen.

## Namnsättning på e-tjänster och vårdtjänster

E-tjänster på 1177.se och externa namn på vårdtjänster i webbtidbok ska vara enhetliga mellan mottagningar och begripliga för invånare och patienter samt samspela med nationella standarder och riktlinjer för namnsättning av tjänster. Den regionala förvaltningen av 1177 e-tjänster beslutar hur e-tjänster ska benämnas.

## Enheter som ska erbjuda basutbud av e-tjänster

Samtliga mottagningar och avdelningar med patientkontakt inom:

- Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- Primärvårdsförvaltningen
- Psykiatriförvaltningen
- Folktandvården
- Privata vårdgivare med avtal inom hälsoval

## Basutbud av e-tjänster

Enheter ska tillhandahålla minst det basutbud av tjänster som specificeras nedan. Tjänsterna presenteras på vårdenheternas kontaktsidor på 1177.se.

### E-tjänster via 1177.se

Namn	Innebär	Ska erbjudas av
Ansök om intyg	Invånare lämnar önskemål om att förnya ett befintligt intyg eller ansöka om ett nytt intyg.	Mottagningar som utfärdar lagstadgade intyg till patienter eller anhörig.
Beställ journalkopia	Invånare får utskrivna journalkopior skickade till sig via post.	Alla vårdenheter som för patientjournal.
Egenremiss	Möjlighet för invånare att lämna en egenremiss till specialistvården. En egenremiss via e-tjänsten ska bedömas på samma sätt som annan inkommen egenremiss.	Mottagningar som hanterar egenremiss via telefon eller annat kontaktsätt.
Förnya recept	Invånare lämnar önskemål om att förnya recept på läkemedel som de sedan tidigare fått utskrivet på mottagningen.	Mottagningar som förskriver läkemedel till patienter.
Förnya hjälpmedel	Invånare lämnar önskemål om att förnya hjälpmedel som de sedan tidigare fått utskrivet på mottagningen.	Mottagningar som förskriver hjälpmedel till patienter.
Kontakta oss	Invånare kan ställa en fråga, be om råd eller skriva ett kort meddelande till mottagningen.	Alla vårdenheter som har synliga kontaktkort på 1177.se, d.v.s. har patientkontakt.

Lämna synpunkter och klagomål	Nationell tjänst där invånaren på ett strukturerat sätt kan lämna synpunkter på sin vård. Invånaren kan välja om synpunkten ska gå till mottagningen eller till patientnämnden.	Alla vårdenheter som har synliga kontaktkort på 1177.se, d.v.s. har patientkontakt.
Läs din journal	Erbjuder invånaren att läsa sin journal genom att logga in på 1177.	Alla vårdenheter som för patientjournal.
Stöd och behandling	Digitalt stöd eller behandling via 1177. Exempelvis stöd vid sjukskrivning eller KBT-behandling för ångest eller stress.	Alla vårdenheter som erbjuder sina patienter stöd- och behandlingsprogram via 1177 stöd och behandling.
Sök vård (1177 direkt)	Invånare får en första bedömning av vanliga symtom och guidas vidare till lämplig vårdnivå.	Hälsocentraler och privata vårdgivare med avtal inom hälsoval.

### Tidbokning via 1177 – webbtidbok

Tidbokningstjänst	Innebär	Ska erbjudas av	Undantag, exempel:	Krav
Visa tider	Mottagningar visar upp alla bokade tider för invånarna via 1177, oavsett hur tiden är inbokad.	Samtliga mottagningar.	Interna eller administrativa bokningar.	
Av- eller omboka tid	Invånaren kan själv av- eller omboka sina tider via 1177.se.	Samtliga mottagningar.		Framförhållning i schemaläggning. Invånare ska ha tillgång till bokningsbara tider minst fyra veckor framåt i tiden.

Boka tid (när medicinsk bedömning <b>inte</b> krävs på förhand)	Invånare kan direktboka nybesök och återbesök via 1177.se.	Samtliga mottagningar som erbjuder vårdtjänster där medicinsk bedömning <b>inte</b> krävs innan bokning, till exempel vaccinationer, lämna blodprov, ta bort stygn.	När det krävs medicinsk bedömning innan besöket kan bokas.  När besöket kräver sambokning av flera resurser.	Framförhållning i schemaläggning. Invånare ska ha tillgång till bokningsbara tider minst fyra veckor framåt i tiden.
Boka tid (när medicinsk bedömning krävs på förhand)	Vårdpersonal skapar bokningsunderlag och invånare kan därefter själv boka tid via 1177.se.  alt. Vårdpersonal skickar en bokningslänk till de patienter som efter medicinsk bedömning har rätt att boka tid (bokningsunderlag behöver ej skapas i Cosmic i dessa fall).	Samtliga mottagningar som erbjuder vårdtjänster där medicinsk bedömning krävs innan bokning.	När besöket kräver sambokning av flera resurser.	Framförhållning i schemaläggning. Invånare ska ha tillgång till bokningsbara tider minst fyra veckor framåt i tiden.

### Vårdenhetens val av extra e-tjänster

Utöver ovan kan vårdenheterna själva komplettera sitt digitala utbud med ytterligare tjänster som faller inom mottagningens uppdrag och verksamhet. Dessa tas då fram i samråd med regional förvaltning av 1177 e-tjänster, kontakt [etjanster@regionkalmar.se](mailto:etjanster@regionkalmar.se).

## Ändringshistorik

Datum	Ändring	Utförd av
2026-01-13	Upprättande av riktlinje	Team digitala invånartjänster, regionstab kommunikation
2026-02-18	Förankrad i sjukvårdsledning och godkänd av regiondirektör.	Kommunikationsdirektör Regiondirektör