Riktlinje för omvänt ärendeflöde

Bakgrund

E-tjänsterna på 1177 finns i alla landets regioner och är en säker digital ingång till den offentligt finansierade hälso- och sjukvården. Invånarna når e-tjänsterna genom att logga in på 1177.se. I inloggat läge kan invånarna dygnet runt kontakta vården via formulär och göra olika typer av vårdärenden, till exempel förnya recept, av- och omboka tid. Inkomna invånarärenden hanteras av vårdmottagningarna via 1177 personalverktyg.

Omvänt ärendeflöde innebär att mottagningen tar initiativet och skickar ett meddelande eller en fråga till patienten via 1177 personalverktyg och ärendet hamnar i invånarens inkorg på 1177.se

Syfte

Riktlinjen är framtagen för att förtydliga när och hur omvänt ärendeflöde ska användas och vilka målgrupper som är lämpliga mottagare. Syftet är att vägleda vid användningen av tjänsten så att meddelandena inte riskerar att upplevas som påträngande eller irrelevanta för invånarna och leder till att de stänger av sina aviseringar för 1177 e-tjänster.

Berörd verksamhet

Alla verksamheter som använder personalverktyget för 1177 e-tjänster ska följa riktlinjen.

Ansvar

Följande roller i personalverktyget för e-tjänster har särskilt ansvar i riktlinjen:

- Lokala administratörer som kan skapa mallar för utskick
- Ärendehanterare som kan verkställa utskicken från personalverktyget

Respektive verksamhetschef är ansvarig för innehållet som skickas ut via omvänt ärendeflöde.

Riktlinjen är upprättad av Team Digitala invånartjänster, Regionstab kommunikation

Objektledningsgruppen Nationella tjänster har ansvaret för att riktlinjen uppdateras.

Riktlinje

Alla meddelanden som skickas till invånare via omvänt ärendeflöde ska komma från en mottagning/enhet som invånaren har en vårdrelation till och **ha en tydlig koppling till invånarens egen hälsa och nuvarande kontakter med vården.**

Varje meddelande måste innehålla tydlig information om vilken mottagning/vårdenhet som är avsändare, vad syftet med meddelandet är, hur eventuella svar ska användas och var man vänder sig med eventuella frågor.

Exempel där omvänt ärendeflöde lämpar sig bra:

- information till patient när vården behöver av/omboka en tid med kort varsel.
- när patient behöver kallas med kort framförhållning till bokad tid. Det ger vården möjlighet att nyttja lediga tider som annars inte hade använts för patientbesök.
- när ytterligare information behöver bifogas till kallelsen, till exempel information inför patientens besök.
- vid utskick av provsvar.
- vid information till patient om att själv boka sin tid i webbtidboken utifrån bokningsunderlag.
- när patient eller vården önskar komplettera med ytterligare information i form av bifogade filer.

Exempel på när omvänt ärendeflöde inte ska användas:

- allt för generell information eller massutskick. Till exempel information om öppet hus eller information som vänder sig till mottagningens samtliga patienter. Undantag kan göras när det gäller samhällsviktig information eller information vid en krissituation.
- reklamutskick om olika produkter eller tjänster.
- förfrågan till invånare om att delta i läkemedels- eller forskningsstudier.
- utvärderingar eller enkätutskick till patienter, till exempel gällande upplevelse av vårdbesök. Undantag kan göras om överenskommelse har gjorts med patienten om deltagande.

Anledningen till att ovan utskick ska undvikas är att de kan upplevas som påträngande för mottagaren. I förlängningen riskerar meddelanden av alltför generell karaktär att bidra till att invånarna stänger av sina aviseringar för 1177 e-tjänster och därmed blir svåra att nå digitalt.

Bifogade filer

Du kan bifoga dokument till patienten via omvänt ärendeflöde men information från vården ska vara tillgänglig för alla. Bifogade dokument försvårar ofta för användaren att ta till sig information. Till exempel behöver användaren separata insticksprogram för att läsa en bifogad PDF-fil och det blir svårare att öppna en bifogad fil från en mobiltelefon. Många

gånger är det därför bättre att i stället kopiera över innehållet från den bifogade filen till lämplig mall för omvänt ärendeflöde.

Om du ändå behöver bifoga ett dokument, tänk på att dokumentet ska vara tillgänglighetsanpassat. På intranätet kan du läsa mer om dokumentmallar och tillgängliga dokument.

Du kan också välja att göra det möjligt för patienten att bifoga PDF-filer och bilder i sitt svar till vården. När en patient bifogat en fil kan du förhandsgranska den och avgöra om filen behöver laddas ner eller om innehållet kan sammanfattas i en journalanteckning. Viktigt är att om den ska laddas ner får den endast sparas tillfälligt på en säker lagringsplats. Filerna ska sedan gallras.

Ändringshistorik

Ändringshistorik för de fem senaste ändringarna bör anges. Ange datum, ändring som har skett i dokumentet och vem som har uppdaterat dokumentet.

Datum	Ändring	Utförd av
2023-12-06	Förtydligande efter Ineras riktlinje för 1177-inkorg.	Sandra Stark Johanna Engström Annelie Rudolfsson