

Sammanträdesdatum  
2025-06-11

Beteckning  
Dnr: 24RS1096954  
24RS10959,  
24RS10967,  
24RS10968,  
24RS10969.

## **Svar på fem medborgarförslag om korrekturläsning av 1177, självincheckning, E-legitimation, skyltar, 1177 Direkt och chattandet**

Det har inkommit fem medborgarförslag till Region Örebro län ifrån samma medborgare. Då de hänger ihop besvaras samtliga fem i detta svar och i den ordning de har registrerats.

### **1177 behöver korrekturläsas och anpassas till patientnyttan, utifrån hur det ser ut från patienternas ingång till 1177 (24RS10954)**

Förslagsställaren menar att vårdpersonalen anser att patienterna inte fullgör sina plikter i ifyllandet av efterfrågade uppgifter. Det saknas här tillräcklig lättillgänglig information till patienten. Otydligheter i utformningen och informationen på 1177 leder till onödig frustration för alla berörda.

Region Örebro läns svar:

Inera, som driver 1177.se nationellt, arbetar ständigt med att utveckla och förbättra invånarens användarupplevelse av det inloggade läget på 1177.se, bland annat webbtidbokningen.

Webbtidbokningen är ett komplext system som består av många ingående komponenter, bland annat olika journalsystem där vårdpersonalen bokar in patienter och kallar dem till olika typer av vårdbesök.

Under hösten bytte Region Örebro län sitt huvudsakliga journalsystem och är fortfarande inne i en inkörningsperiod där systemets alla finesser utforskas och funktioner skruvas på. Gradvis förbättras inställningar och texter omformuleras inne i systemet. Syftet är att förbättra användbarheten för alla medborgare och effektivisera vårdpersonalens administration av bokningar.

### **Självincheckningen strider mot patientens integritetsskydd, Ansvaret ska ligga centralt, ej på olika vårdcentraler etcetera (24RS10959)**

Förslagsställaren anser att samtliga incheckningsstationer måste omges av någon form av skärm, antingen över automaterna eller likt valbåsskärmar runt automaterna. Personnummer kan på detta sätt skyddas. Det är även i detta sammanhang problematiskt att patientens adress syns i stor och tydlig skrift.

Region Örebro läns svar:

Självincheckning är inget nytt arbetssätt eller ny teknik, varken i Region Örebro län eller i samhället i stort. Självincheckning har funnits i flera år på Region Örebro läns vårdcentraler och på delar av Universitetssjukhuset Örebro. Däremot är mjukvara och hårdvara ny sedan införandet av det nya journalsystemet Cosmic i september 2024. Gällande informationen som visas i självincheckningens gränssnitt och på kvitto har Region Örebro län gjort en avvägning mellan patientens behov och eventuell risk. Efterhand att Region Örebro län fått såväl intern som extern återkoppling har vissa justeringar skett, senast funktionen att aktivt välja om man vill ha kvitto. Arbete pågår också att ta fram en ny hårdvara (terminal) utifrån sekretesshänseende.

### **E-legitimationens fördelar (24RS10967)**

Förslagsställaren rekommenderar att det används scanners i receptioner och provtagningar för att läsa av Bank-Id och Freja E-id då dessa bedöms fungera utmärkt och även underlätta administrationen. QR-koden byts extremt snabbt på Bank-Id, som nu kommit ikapp Freja E-id, vilket säkerställer tryggheten. Att läsa av och knappa in manuellt är inte tillräckligt säkert. Ingen ska behöva ha med sig pass eller körkort till vården. Det kan finnas anledningar till att en patient saknar körkort eller pass, så Regionen bör som Skatteverket acceptera dessa legitimationer.

Region Örebro läns svar:

I nuläget finns inte tekniken att med e-legitimation kunna styrka sin identitet på sjukhus och vårdcentraler, men det kan bli aktuellt i framtiden. Att styrka sin identitet med en fysisk legitimation är fortfarande något man som individ bör räkna med att kunna göra, till exempel om tekniken inte fungerar.

### **Alla skyltar, videoinformation och automater måste kontrolleras av kommunikationsansvariga (24RS10968)**

Förslagsställaren har synpunkter på skyltningen på Skebäcks vårdcentral, exempelvis en skylt där det står att nummerlappar ska tas från automaten för provtagning och reception. På automatens display står endast ”reception”

vilket blir oklart. På automaten går det inte heller se att det kommer ut någon nummerlapp.

Självincheckningsstationer är utställda på olika våningsplan på Skebäck, vilket väcker förvirring. Det gör också placeringen i entrén där receptionen ligger till höger och en incheckningsautomat längre bort till vänster. Det saknas här information om i vilken ordning som registreringen skall ske.

Förslagsställaren anser att det behövs en sammanhållen central kommunikationsansvarig som här kan avlasta respektive enhet/vårdcentral som bör lägga sin tid och kraft på patienten och inte på kommunikativa instruktioner som blir olika uttryckta beroende på förmåga.

Region Örebro läns svar:

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen vill börja med att tacka för synpunkter på vårdcentralens skyltning och självvincheckningsterminaler samt organisationen kring det. Det är värdefullt och hjälper till att förbättra den kommunikation som sker via skyltningen.

Som förslagsställaren föreslår är det inte varje vårdenhets själv som tar fram hur den kommunikationen ska ske utan vårdcentralerna får hjälp av framför allt projektledare för skyltar på regionens fastighetsavdelning men även av kommunikatör. Skebäck vårdcentral flyttade till nya lokaler för drygt ett år sedan och har i samband med det fått ovan beskrivna hjälp. Trots att mycket arbete och flertalet ändringar ligger bakom nuvarande upplägg hittar patienter inte alltid rätt och förvaltningen kan se att det inte varit helt tydligt skyltat kring receptionen. Ändringar har därför gjorts enligt nedan:

- Nummerlappsapparaten till vänster har tagits bort och ersatts med ytterligare en incheckningsterminal. Denna inklusive hängande A3-ficka har flyttats ner från våning 3 och monterats på entréplan i stället.
- Den hängande skylten *Bokade besök anmäl dig här* har centrerats ovanför terminalerna.
- En cirkel i golvet har applicerats med info om självvincheckning och ett streck fram till terminalerna.



### 1177 Direkt och chattandet (24RS10969)

Förslagsställaren är kritisk till 1177 Direkt och chattfunktionen och anser inte att det är patientsäkert att en sjukskötare chattar med flera patienter parallellt

och inte heller att kontakt inte utlovas direkt. Det är dessutom inte optimalt att behöva förklara situation och hälsoförhållande skriftligen. Hela processen är ineffektiv och stressframkallande.

Region Örebro läns svar:

1177 Direkt och chattfunktionen kan för vissa kännas ineffektiv och opersonlig men dessa tjänster fyller en viktig funktion i ett större vårdssystem. De är inte tänkta att ersätta all traditionell vård, utan komplettera den – särskilt för enklare ärenden, eller för att skapa en första kontakt som sedan kan följas upp på annat sätt. Genom att sortera bort enklare ärenden via chatt får vårdpersonal mer tid för akuta och allvarliga fall. Det är alltså ett sätt att effektivisera resurserna, även om det ibland känns långsamt för användaren.

Andra fördelar med 1177 Direkt och chattfunktioner är att en del personer, till exempel unga, introverta eller personer med social ångest, kan tycka det är enklare att skriva än att prata i telefon eller möta någon ansikte mot ansikte. Skriftlig kommunikation innebär också automatisk dokumentation och spårbarhet vilket ibland minskar missförstånd. Det är också ett sätt att öppna upp vården för fler, inte bara de som kan ringa vissa tider och stå i telefonkö.

Region Örebro län arbetar ständigt för att anpassa fysiska och digitala kontaktvägar efter individuella behov och förhoppningsvis kan vi på olika sätt säkra god tillgänglighet för alla oavsett preferenser.

Sammanfattningsvis är Region Örebro län mycket tacksamt för alla förbättringsförslag då det hjälper oss att utvecklas i vårt uppdrag att säkra en jämlik god vård för alla medborgare.

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att medborgarförslagen anses besvarade.

Behcet Barsom (KD)

Ordförande Hälso- och sjukvårdsnämnden

Jonas Claesson

Hälso- och sjukvårdsdirektör