



Till Socialdepartementet

Yttrande – remiss God och nära vård – Rätt stöd till psykisk hälsa SOU 2021:6

Bakgrund

Ineras uppdrag

Inera är ett aktiebolag vars ägare är Sveriges Kommuner och Regioner, SKR, samt regionerna och kommunerna i Sverige. Bolagets uppdrag är att stödja ägarna i deras verksamhetsutveckling, med digitala tjänster och gemensam, digital infrastruktur. All verksamhet som bedrivs inom Inera görs efter prioritering och beställning av ägarna. Modellen för styrning och förankring av Ineras verksamhet är komplex då samtliga ägare ska beredas direktinflytande över bolaget. En organisation bestående av ägarråd, årsstämma, styrelse och flera beredningsgrupper säkerställer att Ineras insatser överensstämmer med ägarnas behov och strategiska inriktning. De tjänster som Inera tillhandahåller används främst i hälso- och sjukvården i Sverige, i syfte att främja en jämlik och kvalitetssäkrad tillgång till information och digitala stöd för medarbetare i vård och omsorg samt för invånarna. Det är dock varje vårdgivares ansvar att besluta om innehållet i verksamheten och hur Ineras tjänster ska användas i det dagliga arbetet.

Inera har i sitt yttrande valt att kommentera avsnitten som berör 1177 Vårdguiden.

1177 Vårdguiden

1177 Vårdguiden är ett helt koncept av tjänster i flera kanaler, som har utvecklats på regionernas uppdrag sedan slutet av 1990-talet. Tjänsterna har en mycket hög kännedom och ett högt förtroende hos invånarna, och delar av konceptet är verksamhetskritiska för regionerna. Under pandemin har invånarnas användning av 1177 Vårdguiden ökat markant. I april 2021 hade 1177.se 27 miljoner besök och över 18 miljoner inloggningar av invånare som bokade tid för vaccination eller besök i vården, fyllde i digitala hälsodeklarationer, beställde provtagning, läste sin journal eller använde andra digitala tjänster. Användningen av 1177 Vårdguiden på telefon har också ökat markant och ligger under hösten 2021 på mellan 20 000 och 25 000 samtal per dag.

1177 Vårdguiden på telefon

Syftet med tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon är att stödja sjukvårdsregionerna att bedriva sjukvårdsrådgivning. Varje region driver sin sjukvårdsrådgivning som vårdgivare, i egen eller upphandlad regi. Sjukvårdsrådgivning via 1177 är tillgänglig dygnet runt årets alla dagar. Inera levererar ett verksamhetsstöd som möjliggör för sjuksköterskan att bedöma behov av vård, ge rådgivning och vid förekommande fall hänvisa till lämplig vårdnivå, när den vårdsökande ringt



1177. Tjänsten omfattar även en gemensam samtalsprocess och arbetsmetodik som stödjer sjuksköterskans uppdrag.

Det medicinska innehållet i verksamhetsstödet tas fram och revideras enligt fastslagna kvalitetssäkringsprocesser. För att uppfylla kvalitetskriterierna krävs att flera kompletterande kompetenser och funktioner är involverade. Innehållet revideras regelbundet, samt vid behov. Användare kan lämna synpunkter på det medicinska innehållet. Alla inkomna synpunkter beaktas och prioriteras efter innehåll. En faktagranskningsgrupp, bestående av läkare och sjuksköterskor av olika specialiteter och från olika regioner, sammanträder regelbundet för godkännande av nya och reviderade texter.

Alla regioner använder samma medicinska beslutsstöd för de sjuksköterskor som bemannar 1177 och som ska bedöma vårdbehovet. Region Stockholm har en egen lösning genom en upphandlad aktör, Medhelp, men använder också telefonnumret 1177 samt har tillgång till samma medicinska beslutsstöd.

1177.se

1177.se är en öppen portal som innehåller tusentals artiklar om hälsa, vård och omsorg, kvalitetssäkrade i samarbete med expertis. Informationen i 1177.se utarbetas av en nationell redaktion hos Inera, bygger på svensk medicinsk praxis, evidens och beprövad erfarenhet och revideras regelbundet. För att innehållet ska bli enkelt, begripligt och tillgängligt produceras det utifrån klarspråksprincipen. Informationen presenteras också på flera olika sätt, som text, bild och film, vilket möjliggör för så många som möjligt att ta del av den. Varje region har dessutom egna redaktioner som kompletterar det nationella innehållet med information som gäller regionalt. Syftet är att 1177.se ska bli mer relevant och aktuellt för invånarna, och spegla de förutsättningar som gäller över hela Sverige.

I 1177.se finns också en sökbar, digital katalog över alla vårdenheter i landet, som bygger på vårdenheternas egna uppgifter i den nationella katalogtjänsten HSA. Vårdenheterna i 1177.se presenteras på så kallade kontaktkort, där uppgifter som kontaktvägar, kompetens, utbud och vårdenhetens digitala tjänster visas.

Från 1177.se kan invånare länkas vidare till andra aktörer och informationskällor. Syftet är att förenkla för invånarna att hitta rätt snabbt, få vägledning till rätt aktör eller få svar på sina frågor. En länkpolicy är utarbetad för att säkerställa att länkarna alltid leder till seriösa och relevanta aktörer och källor.

Första linjens digitala vård

I syfte att förbättra invånarnas tillgång till vård och effektivisera användningen av vårdens resurser, driver Inera utvecklingsprogrammet Första linjens digitala vård. Programmet initierades av regionerna utifrån en gemensam målbild som fastställdes 2018. Sedan slutet av 2019 är Första linjens digitala vård en del i överenskommelsen om God och nära vård mellan regeringen och SKR. Programmet utvecklar hela konceptet 1177 Vårdguiden och levererar flera kanaler till första linjens vård, som chatt, video och möjligheten för invånare att skicka in en bild, samt tjänster som stöd till egenprovtagning, digitala kallelser och en förbättrad tidbokningsfunktion. Programmet tar också fram en plattform för automatiserad symtombedömning och hänvisning (anamnes och triagering) samt ett helt nytt, modernt verksamhetsstöd till 1177 Vårdguiden på telefon. Målsättningen är att vårdprocesser i första



linjen ska bli mer sammanhållna och sömlösa, oavsett vilka utförare som är involverade och hur vården är organiserad.

Sammanfattande synpunkter på betänkandet

Inera välkomnar utredningens syfte och delar i stora delar betänkandets slutsatser och förslag. Vad gäller 1177 Vårdguiden vill Inera framhålla att:

- Behovet av samverkan och kontinuerlig kompetensutveckling inom området psykisk hälsa är stort
- De egenvårdsråd som ges av 1177 Vårdguiden på telefon och på 1177.se kan behöva vidareutvecklas och förtydligas
- För att bättre stödja behoven i 1177 Vårdguiden på telefon skulle regionernas system för kunskapsstyrning behöva kompletteras, exempelvis genom att ta fram mer symtombaserade kunskapsunderlag och inte enbart utgå ifrån den specialiserade psykiatrins logik och arbetssätt
- Verksamhetsstödet i 1177 Vårdguiden på telefon behöver utvecklas för att bättre stödja uppföljning av hänvisningar till civilsamhällets stödlinjer
- Det finns utmaningar i att erbjuda en gemensam teknisk plattform till olika stödlinjer
- Tydliga kvalitetskrav skulle behöva fastställas för stödlinjer
- 1177.se är Sveriges största webbplats inom området hälsa, vård och omsorg och är en väl lämpad kanal för att sprida kunskap och stöd kring psykisk hälsa

Särskilda synpunkter

Behov av samverkan och kompetensutveckling

Utredningen lyfter det dystra faktum att många som tar sitt liv har haft kontakt med hälso- och sjukvården innan, och konstaterar att det behövs ökad kunskap om tecken för att uppmärksamma suicidrisk. Det är respektive vårdgivare som säkerställer kompetens och utbildningsbehov hos de anställda. Inera anser att det är viktigt att säkerställa att det finns kompetensförstärkande utbildning att tillgå, antingen via huvudmännen, eller via universitet och högskolor. Inera anser också att det vore rimligt med krav på kompetensutveckling hos sjuksköterskor som möter människor på distans, oavsett om det är via telefon eller digitala tjänster. Ineras bidrag kan vara nationella policys och riktlinjer, och även e-utbildningar som ett komplement eller hjälp till vårdgivaren att tillse att medarbetaren upprätthåller rätt kompetens och kunskapsnivå för uppdraget. Detta förutsätter dock en beställning från regionerna.

Utredningen bedömer att en god, nära och samordnad vård som stärker hälsan förutsätter samverkan mellan olika aktörer. Det gäller såväl inom olika delar av huvudmännens hälso- och sjukvård som med elevhälsan, studenthälsovården, företagshälsovården och socialtjänsten samt samverkan med civilsamhället. Inera delar den synen, och att en förutsättning är att alla aktörer ser sig själva och sin egen del av vårdkedjan som en del av ett större hälsosystem, samt har kunskap om omkringliggande delar i vård- (och omsorgs-) kedjan och om varandra. Inera kan



konstatera att medvetandegörandet av hälsosystemet och allas roller behöver ske på såväl lokal, regional som nationell nivå, och att kunskapen om 1177 Vårdguiden på telefon och dess verksamhetsuppdrag tyvärr saknas på flera nivåer.

Egenvårdsråd och symtombaserade kunskapsunderlag

Utredningen lyfter fram att stöd till egenvård och beslutsstöd gällande psykisk hälsa är områden som uppfattas som outvecklade inom 1177 Vårdguiden, till skillnad från stöd och råd avseende somatiska symtom och sjukdomar.

Inera vill framhålla att det på 1177.se finns ett stort material av information om sjukdomar och behandlingar, inklusive relativt många egenvårdsråd, även inom området psykisk hälsa. Inom området psykisk hälsa har extra stor vikt lagts vid egenvårdsråd. Dels långsiktiga råd om levnadsvanor som mat, sömn, rörelse och stresshantering, samt råd för att hantera dåligt mående i stunden. Men, precis som utredningen lyfter fram, kan det finnas utrymme att skapa ännu fler egenvårdsråd inom området. Det kan till exempel vara så att presentationen av egenvårdsråden inte är optimal för målgruppen, och det kan också handla om sökbeteende, målgruppen kanske helt enkelt inte hittar råden när de behövs. En arbetsgrupp med expertis, både patienter och professionella, skulle kunna vara ett bra sätt att skapa större samsyn och paketera informationen på ett bättre sätt.

Utredningen tar också upp det viktiga begreppet psykoedukation, det vill säga riktad information för personer med psykiska eller sociala problem, eller deras närstående. Här kan webbplatsen 1177.se ha en viktig roll, men framförallt tjänsten Stöd och behandling inom 1177.se, som erbjuder stöd, behandlingar och utbildningar till invånare. Innehållet i Stöd och behandling tas fram eller upphandlas av vårdgivare, och det finns en stor utvecklingspotential. Evidens finns för att internetbaserad behandling ger lika god effekt som behandling som ges vid fysiska möten, men en behandlare kan med hjälp av tjänsten Stöd och behandling nå betydligt många fler patienter än vid traditionell behandling. Stödprogram kan användas inom en mängd olika områden som livsstilsförändringar, personaliserad patientutbildning, eller stöd till återgång i arbete efter sjukskrivning. Tjänsten Stöd och behandling i 1177.se används i alla regioner men användningen är fortfarande låg i förhållande till den nytta som tjänsten skapar

Det medicinska innehållet i Rådgivningsstödet används för sjukvårdsrådgivning av sjuksköterskor inom 1177 Vårdguiden på telefon, samt även till stor del inom primärvården. Beslutsstödet är symtombaserat, och fokuserar varken på orsaken till besvären eller på diagnos, utan syftet är att avgöra hur brådskande det är att söka vård, och att uppmuntra till egenvård i de fall det är lämpligt. Eftersom beslutsunderlagen är symtombaserade, är det inte helt enkelt att dela upp om kontaktorsaken är psykisk, eller somatisk ohälsa. Exempelvis kan sömnsvärigheter bero på stress eller nedstämdhet, men också på refluxproblematik eller sömnapné, buksmärta kan bero på ägglossning, eller mobbning.

I utredningen lyfts också behovet av ökad kunskap att förstå, och känna igen, tidiga tecken på psykisk ohälsa. Inera vill framhålla att en av 1177 Vårdguidens viktigaste uppgifter är att tillgängliggöra kunskap om tidiga tecken både för individen, och för dem som möter personer med psykisk ohälsa. Men det finns utmaningar i det redaktionella arbetet att skriva om psykisk ohälsa och tidiga symtom, eftersom tillgänglig, evidensbaserad kunskap till stor del handlar om fastlagda diagnoser.

Utredningen ställer tydliga krav att primärvården, där de allra flesta patienter söker, ska ha större kompetens och bättre kunskapsunderlag. Men konstaterar också att befintliga



kunskapsunderlag till stor del utgår från den specialiserade psykiatrins logik och arbetssätt. Kunskapsunderlag avseende exempelvis området stressutlöst psykisk ohälsa och utmattningssyndrom saknas helt.

Utredningen har förhoppningar på regionernas system för kunskapsstyrning – men Inera vill poängtera att om kunskapsstöd ska vara till nytta inom primärvård samt första linjens behov är det viktigt att de utgår från symtom, och inte enbart från diagnoser. Exempelvis finns större behov av stöd för behandling av sömnstörningar, vända på dygnet, ångest, telefonfobi och prokrastinering, än för diagnosrelaterade underlag, när det gäller sjukvårdsrådgivning och primärvård. Ineras bedömning är att systemet för kunskapsstyrning bättre behöver anpassas till 1177 Vårdguidens behov.

Hänvisning till civilsamhällets stödlinjer

Utredningen påpekar att samtal gällande psykisk ohälsa kan hänvisas till externa aktörer utan att strukturen för en sådan samverkan är närmare beskriven eller någon regelrätt uppföljning sker. I detta sammanhang är det viktigt att påpeka att uppföljning på individnivå inte är möjlig då hänvisning sker till aktörer som saknar journalföringsplikt enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Det är idag möjligt att införa en funktion som stödjer bättre registrering av sjukvårdsrådgivningens hänvisningar till stödlinjer. Däremot finns en utmaning i hur funktionen kan användas och vilket värde informationen skulle ge, då det i dagens verksamhetsstöd för 1177 Vårdguiden på telefon endast kan registreras en hänvisning per ärende. Hänvisning till stödlinje sker ofta i kombination med att sjuksköterskan ger egenvårdsråd och/eller hänvisar till vården. En vidareutveckling skulle krävas av Ineras verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning, för att skapa större flexibilitet i antalet hänvisningar som kan registreras per ärende.

I det verksamhetsstöd som används av sjuksköterskorna inom 1177 Vårdguiden på telefon, kan sjuksköterskan komma åt länkar till stödlinjer antingen direkt via de medicinska beslutsunderlagen, eller genom en separat lista. En huvudregel för länkar till externa källor är att de följer den länkpolicy som gäller för 1177 Vårdguiden. Det ska vara pålitliga och kvalitetssäkrade källor med saklig och objektiv information. Undantag kan göras under förutsättning att det görs en kvalitativ bedömning av medicinskt sakkunniga för Rådgivningsstödet. På 1177.se finns en samlingssida över ett antal stödlinjer inom området psykisk hälsa. Den kvalitetssäkring av länkar till stödlinjer som Inera gör är dock relativt övergripande, och syftar till att säkerställa vissa basala uppgifter. Någon uppföljning av tillgänglighet, och kvalitet på stödet, görs inte. En förhoppning är att den stödlinje som ska realiseras via Folkhälsomyndighetens uppdrag, ska få tydliga kvalitetskrav, och sätta en standard inom området.

Utredningen föreslår en strukturerad samverkan mellan 1177 Vårdguiden och civilsamhällets stödlinjer genom att erbjuda en teknisk lösning för att samla och synliggöra tillgängliga stödlinjer, som en möjlig utveckling inom ramen för utvecklingsprogrammet Första linjens digitala vård. Inera stödjer inriktningen att civilsamhällets stödlinjer ska vara fortsatt överblickbara och lätta att hitta, exempelvis på 1177.se. Men Inera ser utmaningar i att upplåta en gemensam teknisk plattform åt både 1177 Vårdguiden på telefon och stödlinjer av olika slag. Verksamheterna verkar inom helt olika lagrum med olika huvudmän och olika ändamål. Om en gemensam teknisk lösning för aktivt samarbete ska etableras behöver en fördjupad analys genomföras innan ett eventuellt beslut fattas i den riktningen.



Förstärk innehållet i 1177.se

I utredningen beskrivs Folkhälsomyndighetens uppdrag att analysera behovet av en nationell stödlinje för personer med psykisk ohälsa eller suicidalitet. Analysen har resulterat i att Folkhälsomyndigheten i samverkan med bland andra regioner, SKR och 1177 Vårdguiden (Inera) ska bygga upp en webbplats, *Fokus psykisk hälsa*, med ett tydligt hälsofrämjande och förebyggande uppdrag och som ska fungera som ett komplement till hälso- och sjukvårdens uppdrag. Webbplatsen ska också erbjuda ett lättnavigerat verktyg för allmänheten att hitta till det samlade utbudet av stödlinjer som erbjuder medmänskligt stöd.

Att bygga upp en ny webbplats med delvis samma syfte som 1177.se, innebär att stora resurser läggs på uppbyggnad och marknadsföring av en ny kanal. Detta samtidigt som utredningen önskar en utveckling av 1177 Vårdguiden. Inera anser att det är mer resurseffektivt att Folkhälsomyndigheten avstår från en ny webbplats, och att resurser och kompetens i stället nyttjas för att förstärka innehållet avseende psykisk hälsa i 1177.se.

Stockholm den 22 september 2021

Peter Arrhenius

Vd, Inera