



Vägen mot nytt **journalsystem**

Tips & risker att fånga upp inför beslutet

Dags att välja nytt journalsystem? Det behöver inte vara krångligt, och i den här guiden samlar vi det viktigaste att fånga upp längs med vägen. Checkboxar att fylla i för att säkerställa att ni verkligen går vidare med en lösning som uppfyller era viktigaste behov och som tar höjd för rådande bestämmelser – så att ni slipper.

Allt baserat på kunskap och insikter vi som leverantör av system och digitala vårdtjänster samlat på oss under åren.

INNEHÅLL:

1. Välj användarvänligt – kom igång enkelt och underlätta för personalen s. 1

» Kom igång utan krångel s. 2

» Minska förändringsrädslan s. 2

» Vårdnära system ger effektiva flöden s. 3

» Behörighet och roller s. 3

» Ett system att växa i s. 4

2. Helhetslösning – integrationer och digitala tilläggstjänster s. 5

» Nationella tjänster, lag- och regionkrav s. 6

» Digitala tjänster – för hela patientresan s. 7

» Integrationer för speciella vårdsegment s. 7

» Diktering, taligenkänning och AI-stöd s. 9

3. Nära stöd, hela vägen – utbildning och uppstart för era förutsättningar..... s. 10

» Starta i rätt ände – behovanalys s. 11

» Anpassad utbildning s. 11

» Uppstart – med eller utan stöd s. 11

» Optimering – när behoven förändras s. 12

4. Tillgänglig support – råd och hjälp vid rätt tidpunkt, för alla inblandade..... s. 13

» Proaktiv support s. 14

» Utse internt ansvariga för supportkontakt s. 14

» Teknik behöver inte vara krångligt s. 15

5. Patient- och informationssäkerhet – journalsystem som klarar kraven s. 16

» GDPR – säkerhet och rättigheter s. 17

» Patientdatalagen – dokumentera rätt s. 17

» ISO 27001 – tydlig kvalitetsstämpel s. 18

» Datalagring och EU-krav s. 18

Sammanfattning s. 19



1.

Välj användarvänligt – kom igång utan krångel och underlätta för personalen

Även om enskilda medarbetare ofta använder journalsystem på lite egna sätt, exempelvis beroende på behörighet och roll, så finns det givna flöden som ska styra hur gången i systemet ser ut.

Till detta hör också frågan om hur intuitivt ett system upplevs av nya användare. Ju krångligare och mer komplext flöde, desto svårare för användarna att komma i gång – vilket påverkar både verksamheten i stort och i slutändan även patienten.

Ett system som känns enkelt och logiskt kan snabbt bli en konkurrensfördel: för personalen, för ledningen och hela kliniken, samtidigt som det i slutändan även gynnar patienten och förbättrar vårdmötet.

Användarvänlighet är alltså a och o när det kommer till journalsystem, och här nedanför samlar vi punkter på just detta tema.

"Det ska bara fungera"

Ja, och nej. Ett modernt journalsystem ska inte *bara* fungera – det ska göra arbetet enklare i alla olika led.

Från det att ett vårdmöte bokas in till att patienten checkar in och betalar, till att bedömning görs och besöket följs upp så ska systemet fungera som ett stöd för vårdgivaren. Detta redan från den absoluta starten.

- **Kom igång utan krångel**

Ett intuitivt system låter nya användare komma i gång snabbt och utan långa utbildningsinsatser. Då blir det enkelt att onboarda ny personal utan att påverka eller sakta ner verksamheten, och personalen känner snabbt att de bidrar och kommer in i arbetet.

Exempel: Maria är nyanställd sjuksköterska. Efter en kort introduktion kan hon navigera i systemet, skriva journalanteckningar och hitta provsvar. IT-supporten märker en tydlig minskning i antalet inkommande frågor från nya medarbetare.

- **Minska förändringsrädslan**

Förändringsmotstånd är vanligt vid systembyten och en naturlig följd av att man vänjer sig vid vissa rutiner och arbetssätt. Problemet är att enskilda användares preferenser inte alltid stämmer överens med de behov som kliniken eller patienterna har.

Ett systembyte är ibland nödvändigt för att hitta fram till ny effektivitet, säkerhet, för att klara lagkrav eller för att möta fler listade patienter. Att välja ett journalsystem som är användarvänligt och smidigt att komma i gång med underlättar övergången och minimerar medarbetarnas motstånd.

Exempel: På en mottagning som nyligen bytte system vändes läkarnas skepsis till entusiasm när de upptäckte hur smidiga flödena var och hur kopplingar till olika integrationer gjorde det möjligt att komma åt många funktioner – från ett system.



"Jag hinner inte!"

Arbetsmiljö är en viktig fråga för vårdgivare som vill behålla kompetent personal, när konkurrensen om medarbetare är hård. En av de faktorer som direkt inverkar på personalens mående och stressnivå är journalsystemet. Det har inte minst blivit tydligt i samband med omdiskuterade och misslyckade uppstarter av nya regionala system. Framförallt kopplat till patientsäkerhet, användarvänlighet och arbetsmiljö.

Kort sagt, krångliga system leder till frustration, stress, försämrad vård och högre personalomsättning. När arbetet i stället flyter på minskar den administrativa bördan, och arbetsmiljön förbättras. Din medarbetare är nöjdare, friskare och kan i högre grad ägna sig åt att ge kvalitativ vård åt patienterna.

Genom att välja ett användarvänligt och anpassat journalsystem från start säkrar ni rätt flöden i ett tidigt skede.

• Vårdnära system ger effektiva flöden

Ett system som utvecklats nära vården tar hänsyn till de faktiska behov som finns i vardagen – hos läkare, sjuksköterskor, administratörer och patienter.

Alla olika medarbetare inom verksamheten har sina enskilda önskemål och när ett journalsystem utvecklas är det därför centralt att fånga upp input längs vägen. Det kan handla om att leverantören använder sig av användargrupper i samband med att man tar fram ny funktionalitet eller tjänster, och tar hjälp av pilotkunder som testar att det som utvecklats fungerar som det ska.

Resultatet? Logiska och naturliga arbetsflöden och processer som minskar risken för fel och förbättrad patientsäkerhet.

En leverantör som tvärtom inte har örat mot marken i ett tidigt skede utan lanserar sina lösningar utan att se till användarnas förutsättningar kommer ha mycket svårare att leverera ett smidigt och intuitivt journalsystem. I stället får man då försöka

göra anpassningar i efterhand, vilket är en krävande process som också tar tid och resurser.

• Behörighet och roller

Att kunna ställa in behörigheter i journalsystemet, utifrån vad klinikens medarbetare har för ansvar och roll är en viktig och grundläggande funktion. Både utifrån ett säkerhetsperspektiv och när det kommer till upplevelsen av systemet.

Ett anpassningsbart journalsystem erbjuder också möjligheten att se olika vyer och fönster beroende på vad medarbetaren arbetar med.

***Exempel:** När en kirurgisk mottagning startade med ett journalsystem anpassat för deras verksamhet fick de möjlighet att se rätt information, vid rätt tidpunkt – beroende på vem som använder systemet. Till exempel kunde operationskoordinatören se och skriva*

in viss typ av patientinformation tidigt i patientresan samtidigt som sköterskan inne i operationssalen kunde se relevant data direkt på sin skärm.

• Ett system att växa i

Även om systembyte då och då är ett måste, så är det ingenting verksamheter vill genomgå oftare än nödvändigt, eller utan tydliga anledningar. Till avsnittet om användarvänliga system hör därför också möjligheten att skala upp eller ner journalsystemets funktionalitet, beroende på verksamhetens förutsättningar – nu och framöver.

För, behoven i verksamheten förändras. Välj därför ett system som kan växa med er: fler användare, digitala vårdtjänster för patientkommunikation och uppföljning, nya moduler, uthopp och kopplingar till andra vårdtjänster – utan att behöva börja om från början och stressa verksamheten i onödan.

Här är det med andra ord intressant att titta närmare på journalsystemets utbud av integrationer och API:er, och det kan du läsa mer om i nästa kapitel av guiden.

***Exempel:** När en mottagning startade med digitala vårdbesök kunde de enkelt lägga till videobesök i sitt befintliga journalsystem och fortsätta jobba som vanligt – utan dyra speciallösningar.*

Checklista – Användarvänlighet

- ✓ Kan nya användare snabbt komma igång utan omfattande utbildning?
- ✓ Är gränssnittet intuitivt, logiskt och enkelt att förstå?
- ✓ Finns det möjlighet att anpassa systemet efter roller, flöden och framtida behov?
- ✓ Är systemet utvecklat i nära dialog med vårdpersonal och testat i verkliga vårdmiljöer?
- ✓ Har leverantören en tydlig process för att hantera användarnas feedback?
- ✓ Säkerställs god tillgänglighet och stöd för hela patientresan?

Kom ihåg!

1. Gör det enkelt från start

Ett intuitivt journalsystem gör det enkelt för nya användare att komma igång utan långa utbildningar eller uppstartsfasen.

2. Möjlighet till anpassningar

Olika användare har olika behov. Ett journalsystem bör därför kunna anpassas och behörighetsstyras.

3. Tänk långsiktigt – välj skalbart

Välj ett flexibelt system som kan utvecklas i takt med att verksamheten växer.



2.

Helhetslösning

– integrationer och digitala
tilläggstjänster



Många vårdgivare använder flera olika system under sin arbetsdag, och för att slippa ineffektiva flöden och manuella informationsöverföringar mellan plattformarna används ofta integrationer. Det vill säga tekniska lösningar och utthopp som skapar sömlösa flöden från och till journalsystemet

Ordet systemtrötthet klingar säkert bekant för många inom vården, och visst är det viktigt att inte tvingas till att använda onödigt många system som inte samverkar på ett bra sätt.

Samtidigt, att hitta ett system som tillfredsställer verksamhetens alla behov, både nu och i framtiden, är inte realistiskt. Troligare är istället att ni kommer att arbeta med olika vårdtjänster och plattformar som tillsammans skapar en komplett lösning. Genom att integrera tilläggstjänster, kopplas de ihop på ett sömlöst sätt, vilket skapar

förutsättningar för smidig dokumentation och effektiv administration.

"Var ska vi börja?"

Hur vet man egentligen vilka integrationer som passar bäst för klinikkens önskemål, och hur säkerställer du att journalsystemet du väljer erbjuder de rätta kopplingarna?

- **Nationella tjänster, lag- och regionkrav**
Att klara befintliga och regionala anslutningskrav är ofta en bra ände att börja i när det kommer till integrationer. Inom just vården är det mycket som tar sin början med så kallade nationella tjänster. Alltså integrationer som flera svenska regioner förväntar sig att du med vårdverksamhet har koppling till, och framför allt då om kliniken är ansluten till ett vårdavtal. Några exempel på sådana integrationer är Nationell Patientöversikt (NPÖ), 1177 Journalen och e-Frikort.

Även integrationer för labb, som underlättar hantering av provsvar, tillhör ofta den här kategorin. Helt enkelt eftersom många vårdverksamheter vill kunna ta emot och se provsavar direkt i journalsystemet.

Exempel: En vårdcentral ansluten till vårdavtal får in en ny patient som tidigare fått vård i en annan region. Tack vare integration med Nationell Patientöversikt (NPÖ) kan läkaren direkt se patientens journalanteckningar, diagnoser och ordinerade behandlingar. Det minskar risken för dubbelprovtagningar och gör att patienten får rätt vård från start.

- **Nationella läkemedelslistan (NLL)**

Sedan det beslutades att alla vård- och apoteksaktörer i Sverige ska vara anslutna till Nationella läkemedelslistan (NLL), senast den 1 december 2025 är det viktigt att välja ett system med lösning för detta.

Olika aktörer har tagit sig an detta på olika sätt. För dig som vill kunna fortsätta förskriva läkemedel är det smidigaste naturligtvis att välja ett journalsystem med aktiverad anslutning till NLL, utan onödig administration eller stora kostnader för dig som användare.

[Läs mer om NLL här!](#)

"Hur gör vi det enkelt för patienten?"

Patienten är som bekant navet i all vård och det finns mycket att vinna på att inkludera patienten redan i ett tidigt stadie av vårdresan, via digitaliserade kontaktförlöden. Genom att välja ett journalsystem som inkluderar eller har stöd för digitala tilläggstjänster underlättar du patientens hela vårdresa – från bokning till uppföljning av besök.

- **Digitala tjänster – för hela patientresan**

Patienter uppskattar att kunna ta kontakt med vården på digital väg, utan onödig väntan i telefonköer och väntrum. Vårdgivare som erbjuder kontakthalternativ som webbtidbok och/eller möjlighet att skicka digitala meddelanden, öppnar med andra ord upp för en bättre tillgänglighet. Kliniker som

dessutom använder sig av sms-påminnelser, självcheckning, videomöten och digitala hälsodeklarationer underlättar både för patienterna och sparar tid för medarbetarna. Tid som istället kan läggas på kvalitativa vårdmöten.

Detta bidrar direkt till verksamhetens attraktionskraft, samtidigt som man styr om från administrativ tunga till automatiserade flöden.

Tänk på: Alla tjänster som involverar patientkommunikation måste vara säkra och inkludera legitimering med BankID eller motsvarande lösning.

Exempel: Patienten bokar en tid via webbtidboken en kväll efter jobbet. Två dagar före besöket får hen en SMS-påminnelse och en länk till ett digitalt formulär för hälsodeklaration. När patienten kommer till mottagningen checkar hen själv in via mobilen och kan direkt sätta sig i väntrummet – utan att köa i receptionen. Journalen är redan uppdaterad med förhandsinformationen, så läkaren kan fokusera på samtalet

- **Integrationer för specifika vårdsegment**

Utöver digitala tilläggstjänster för patientkommunikation finns det ett stort utbud integrationer som riktar sig till specifika vårdinriktningar och segment.

Exempel på detta är tjänster som ger systemanvändaren tillgång till bibliotek av rehabövningar, digitala flersamtalsmöten eller pedagogiska provsvarsrapporter. Det finns även integrationer som kopplar ihop journalsystemet med medicinsk utrustning för exempelvis spirometri, EKG eller blodtryck.

Exempel: En fysioterapeut träffar en patient med knäskada. Via journalsystemet kan hen skicka hem ett digitalt rehabprogram med övningar, instruktionsfilmer och påminnelser. Patienten rapporterar sin följsamhet i appen, och fysioterapeuten ser resultaten direkt i journalen inför nästa besök.



"Hur blir vi mer **effektiva**?"

Integrationer handlar inte bara om utökad funktionalitet, från ett och samma journalsystem. Det handlar också om att välja och använda lösningar som skyddar medarbetarna från onödig administration.

Tjänsterna ni använder ska med andra ord bidra till att ni arbetar mer effektivt. Ett tips för att hitta rätt integration är därför att börja med att fundera över vad som känns krångligt idag, och fråga leverantören om tillgängliga alternativ och råd kring förbättrade upplägg, via rätt integrationer för era behov. Exempelvis:

- **Diktering, taligenkänning och AI-stöd**

Journalanteckningar är en central del av patientmötet och själva kärnan av journalsystemet. Men, det är ett tidskrävande moment om det ska genomföras manuellt. Inom vården har många sedan länge gått över till klassisk diktering, men nu finns det även moderna alternativ som taligenkänning och AI-assistenten som sammanställer det viktigaste från vårdmötet i ett strukturerat förslag som vårdgivaren går igenom och granskar innan anteckningen sparas.

Vilket alternativ som passar kliniken bäst beror på verksamhetens profil, och medarbetarnas arbetssätt. Är du osäker kan din journalsystemsleverantör alltid erbjuda råd och guidning.

Checklista – Integrationer & tilläggstjänster

- ✓ Har journalsystemet stöd för nationella tjänster som NPÖ, 1177 Journalen, e-Frikort och NLL?
- ✓ Är det enkelt att koppla på integrationer för labbsvar och remisser?
- ✓ Finns stöd för digitala patienttjänster som webbtidbok, sms-påminnelser, videobesök och självvincheckning?



- ✓ Finns möjlighet till diktering, taligenkänning eller AI-stöd för att effektivisera journalföring?
- ✓ Säkerställs alltid patientsäkerhet och legitimering (t.ex. BankID) vid digital patientkommunikation?

Kom ihåg!

1. Börja med måsten

Säkerställ att journalsystemet uppfyller grundläggande lag- och regionkrav

2. Tänk på patientresan

Digitala tjänster som bokning, påminnelser och videobesök ökar tillgänglighet och patientnöjdhet.

3. Avlasta personalen

Välj integrationer som tar bort manuella steg och frigör tid för vårdmöten.

3.

Kom igång snabbt, med rätt stöd

**– utbildning och uppstart
för era förutsättningar**

"Det är så **jobbigt** att byta system!"

Ibland är systembyte nödvändigt och den givna vägen framåt för att hantera till exempel en växande verksamhet.

Att byta journalsystem behöver inte heller innebära krångliga processer eller långdragna inlärningsperioder. Med rätt stöd längs vägen blir övergången istället trygg och smidig, utan onödig inverkan på verksamheten eller medarbetarnas arbetsmiljö.

En leverantör som finns nära till hands från start till mål är också värdefullt för beslutsfattare som har svårt att få med sig personalen i beslutet om nytt system. Förändringsarbetet är en process och med rätt förarbete säkerställs att alla utbildas och förbereds utifrån sina behov och förutsättningar.

• Starta i rätt ände – behovsanalys

För att komma igång så smidigt som möjligt med ett nytt journalsystem samlar leverantörens projektledare och kontaktperson in detaljer om klinikens behov.

Efter att ha kartlagt förutsättningarna förbereds sedan uppsättningen av systemet och ni som vårdgivare får även få tal del av relevant information om till exempel teknisk konfiguration och ekonomi.

• Anpassad utbildning

För bästa kontinuitet och process är det bra om samma kontaktperson hos leverantören håller även i nästa steg av systemresan, och så är oftast fallet när ni går in i utbildningsfasen.

Utbildning säkerställer att ni kommer igång på bästa sätt och kan allt som oftast hållas digitalt eller fysiskt, beroende på behoven hos medarbetarna, antalet användare och andra praktiska förutsättningar. Det är centralt att leverantörens specialister lyssnar in era önskemål så att det känns tryggt och enkelt att hitta de rätta arbetsflödena. Allt med målet att ni ska bli helt självgående och självständiga, redan i ett tidigt stadie.

• Uppstart – med eller utan stöd

Efter konfigurering och utbildning är det dags att starta igång skarpt med journalsystemet. Även här kan implementationsspecialister finnas nära till hands så att uppstarten flyter på smidigt hela vägen. Huruvida det behövs eller inte beror på olika faktorer. Till exempel er vana av att arbeta med journalsystem, verksamhetens storlek, antal användare och patienter.

Var aldrig tveksamma inför att be om råd om ni själva har svårt att avgöra behovet av support. Oftast är det dock varken särskilt tidskrävande eller krångligt.

När ni har kommit igång kan det ändå i vissa fall dyka upp frågor kopplat till det nya systemet. Ett bra upplägg är då att er kontaktperson hos leverantören finns tillgänglig vid behov i ett antal veckor efter att ni startat upp, så att ni kan känna er helt hemma med användandet.

• Optimering – när behoven förändras

Verksamheter utvecklas och behov förändras. I takt med det och att ni exempelvis lägger till nya tjänster eller behöver använda journalsystemet på nya sätt kan det vara bra med extra utbildning eller optimeringsinsatser. Kontakta er leverantör för att få rätt stöd och hjälp, vid rätt tidpunkt.

Även när ni anställer nya medarbetare kan det vara läge att boka in extra utbildningstillfällen, för snabbast möjliga onboarding.

Exempel: När en vårdcentral efter lång tids användande av ett journalsystem tog beslut om att byta till ett mer skalbart alternativ fick de också nära stöd och projektledning av den nya leverantören.

Användare som tidigare känt sig osäkra och motvilliga till det nya systemstödet fick extra hjälp under utbildningen och insåg efterhand att den nya lösningen var både

tidsbesparande och mer säker jämfört med det tidigare alternativet.

I slutändan landade verksamheten i en positiv upplevelse och att det förmodligen hade gynnat både personal och patienter att byta journalsystem redan i ett tidigare skede.

Checklista – Uppstart utan krångel

- ✓ Inför konfigurering ska leverantören utgå från en aktuell behovsanalys.
- ✓ Kontrollera att leverantörens kontaktperson/er följer er hela vägen.
- ✓ Leverantören ska presentera en tydlig tidsplan över de olika stegen inför att ni startar upp.
- ✓ Medarbetarna är informerade, involverade och vet vart de kan vända sig vid frågor.
- ✓ Alla administratörer och användare bör få systemutbildning, som ska anpassas efter era förutsättningar.
- ✓ Leverantörens kontaktperson finns tillgänglig även de första veckorna efter uppstart.

Kom ihåg!

1. Involvera medarbetarna

När medarbetarna känner sig delaktiga och väl förberedda minskar motståndet mot förändring.

2. Förklara era behov och mål

Var tydlig med vad ni har för behov, förutsättningar och mål med systembytet. Hur jobbar ni idag, och hur är planen framåt?

3. Välj vårdkunnig leverantör

Välj en leverantör med bra inblick och kunskap om vårdens behov.



4.

Tillgänglig support – råd och hjälp vid rätt tidpunkt, för alla användare

Vården tar inga raster, och det är centralt att arbetsdagen rullar på utan avbrott. När man som vårdgivare väljer journalsystem är det därför viktigt att undersöka leverantörens supportmodell. Problem kan alltid uppstå, men om användaren får rätt stöd snabbt minskar risken för frustration, stress och negativa effekter på verksamheten.

Supporten är inte bara en fråga om att lösa rent tekniska frågor eller ärenden. Det är större än så. Sträcker sig bortom det rent funktionella och handlar om att säkerställa att vården flyter på, att personalen känner trygghet när de arbetar och att patientsäkerheten aldrig äventyras.

Att er journalsystemsleverantör erbjuder engagerad, kostnadsfri och kunnig support som följer era ärenden och kan ge konkreta svar på en stor bredd av frågor innebär alltså stort mervärde för användarna. Motsatsen, system som framförallt arbetar med AI-chattbottar och mer generella FAQ:er risker istället att undergräva nyttan av systemet.

"Vi måste få information i tid"

När väntrummet fylls av patienter räknas varje minut. För alla som arbetar med att ge vård är det avgörande att veta att nödvändig kundservice bara är ett samtal eller mejl bort. Det ska inte heller spela någon roll om du arbetar som administratör, receptionist, sekreterare, läkare eller sköterska. Alla, oavsett roll, ska kunna ta del av supporten, när som helst under arbetsdagen.

- **Proaktiv support**

En skicklig support hjälper inte bara till när problem uppstår, utan klarar av att stötta användarna proaktivt och förebygga mer akuta insatser längre fram. Mycket handlar om kommunikation och kunskapsöverföring, och att tidigt fånga upp vilka delar av journalsystemet som är mer komplexa för användarna än andra.

Målet för en support är naturligtvis också att behövas så lite som möjligt, och även ur det hänseendet är det centralt att arbeta för att användarna ska bli självgående, trygga



och bekväma i sitt systemanvändande. Hjälpmedel och dokumentation i form av exempelvis manualer, lathundar, checklistor och steg-för-steg-guider är användbara delar av supportarbetet. Även inspelade filmer och demos som kliniken anställda kan titta på och lära sig av vid behov och när det passar är tacksamma inslag för att minimera risken för onödiga problem och frågeställningar.

Exempel: Journalsystemsleverantörens support genomför löpande analyser av vilka ärenden som oftast kommer in och gör punktinsatser kopplade till dessa. Till exempel webinarium med avgränsade teman, inspelningar av specifika arbetsflöden och anpassade användarmanualer. Materialet delas sedan med användarna för att stärka deras kunskaper och minska risken för att problem uppstår.

- **Utse internt ansvariga för supportkontakt**
Även om samtliga på kliniken ska ha möjlighet

att kontakta journalsystemsleverantörens support vid behov så är det ofta bra om man kan utse en specifikt ansvarig för supportärenden. En administratör kan till exempel samla ihop de önskemål och frågor som medarbetarna har, men också säkerställa att nyheter, tips och lösningar förmedlas vidare internt, och till rätt instanser.

På så sätt säkerställs en effektiv ansvarskedja, samtidigt som ni minskar risken för att viktig information faller bort längs vägen, något som annars kan leda vidare till onödig frustration och stress hos medarbetarna.

"Det här är för tekniskt"

Det finns olika typer av kundservice och support och inför valet av journalsystem är det viktigt att säkerställa att ni också kan få hjälp med ärenden av mer teknisk och komplex karaktär. Som vårdaktör är det inte heller alltid självklart att man har tillgång till intern kompetens inom IT eller hårdvarurelaterade frågor, men en specialiserad systemleverantör kan stötta er även när det kommer till den typen av ärenden.

- **Teknik behöver inte vara krångligt**

Brandväggar, SaaS-lösningar, filöverföringar, API:er, releaser, revideringar, databaser ... Begreppen är många, men i verkligheten behöver det tekniska inte vara så svårt som det kanske kan framstå.

Er systemleverantör finns tillgänglig för råd och stöd och ni får alltid hjälp i samband med konfigurering och uppstart. Önskar ni uppdatera er hårdvara så kan leverantören guida er även i sådana frågor.

Checklista – Support och teknisk support

- ✓ Erbjuder leverantören kostnadsfri och vårdkunnig support som förstår era arbetsflöden och behov?
- ✓ Är proaktiv support en del av erbjudandet – exempelvis webinarier, manualer, filmer eller lathundar?



- ✓ Finns möjlighet att utse intern supportkontakt som samlar ärenden och förmedlar information internt?
- ✓ Har ni tillgång till teknisk support för frågor som rör ärenden av mer teknisk karaktär?
- ✓ Erbjuder leverantören hjälp med konfigurering vid uppstart så att uppsättningen fungerar från start?

Kom ihåg!

1. Vårdkunnig stöttning gör skillnad

Teknisk kompetens räcker inte – supporten måste förstå hur vårdpersonal arbetar.

2. Proaktiva insatser sparar tid

Support som delar kunskap och förutser vanliga frågor minskar onödiga avbrott och frustration.

3. Tillgänglighet skapar trygghet

En tillgänglig support skapar tydlighet och trygghet för användarna.

5.

Patient- och informationssäkerhet

– välj ett journalsystem som klarar kraven

Inom vården är informationssäkerhet, patientsäkerhet, GDPR, datalagring, tillgänglighetsdirektiv och cybersäkerhet några av de områden med tydligast kopplingar till olika typer av lagkrav och bestämda riktlinjer.

Känns det krångligt? Här går vi igenom de viktigaste rubrikerna att ta hänsyn till när det kommer till informations- och patientsäkerhet och framför allt – betydelsen av ett säkert och stabilt journalsystem som klarar kraven och som ni kan känna er trygga med.

"Hur vet vi vad som är säkert?"

Även om ni som verksamhet står som personuppgiftsansvarig och juridiskt ansvarig så handlar det mesta i slutändan om att välja ett journalsystem som klarar kraven.

Ett sådant system gör det bland annat enkelt komma åt och hantera journalanteckningar, skicka information och bokningar på ett säkert sätt men även att sätta rätt behörigheter. För att kunna ställa relevanta frågor om detta till din leverantör är det bra om du som vårdgivare har koll på det grundläggande inom säkerhet:

- **GDPR – säkerhet och rättigheter**

Som vårdgivare är du så kallad personuppgiftsansvarig. Det innebär att du ska säkerställa att patientuppgifter hanteras i enlighet med General Data Protection Regulation, GDPR.

I detta ingår att exempelvis patient-information, testresultat och kallelser skickas till rätt person och patienten ska också kunna begära ut information om sina personuppgifter och journaler. Samtidigt är det viktigt att uppgifter och hälsodata inte delas med extern part.

Patienten har även rätt att kräva radering (med vissa undantag beroende av lagkrav) eller rättelser om personuppgifter är felaktiga.

- **Patientdatalagen – dokumentera rätt**
Tätt kopplat till GDPR är Patientdatalagen

(PDL), som reglerar hur vårddokumentation ska föras, lagras och göras tillgänglig. Här handlar det bland annat om krav på spårbarhet, loggning av åtkomst, och att journalinformation endast är tillgänglig för behöriga personer.

"Vadå ISO?"

Digitalisering innebär nya möjligheter till effektivisering, men även en ökad hotbild kopplat till cybersäkerhet.

Kopplat till detta ger internationella standarder som ISO 27001 en ram för systematiskt informationssäkerhetsarbete – alltifrån riskhantering till säkerhetspolicys och kontinuitetsplaner.

Med andra ord hur olika typer av information ska hanteras, lagras, vem som har åtkomst till vad, hur arbetet ska dokumenteras och hur rutinerna kring eventuella incidenter ser ut.



- **ISO 27001 – tydlig kvalitetsstämpel**

ISO 27001 är inte ett absolut krav, men standarden innebär en tydlig kvalitetsstämpel. Att säkra känslig patientdata från obehöriga är också en så central del av vården idag att det finns mycket att vinna på att välja en leverantör som tar säkerheten på största allvar och som har ett ledningssystem för informationssäkerhet på plats inom sin organisation.

Utöver valet av journalsystemsleverantör rekommenderas ni som vårdgivare att sätta tydliga och säkra rutiner, till exempel vad gäller inloggning, säkra lösenord, tvåfaktorsautentisering och checklistor som ni regelbundet använder för att följa upp rutinerna.

- **Datalagring och EU-krav**

Var lagras egentligen klinikens patientdata? Via ett säkert systemstöd säkerställs att

känslig information och patientuppgifter hanteras på rätt sätt och i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR). Motsatsen – ett journalsystem som lagrar data utanför EU kan innebära juridiska risker och onödig osäkerhet för vårdgivaren.

Det positiva är alltså att ni inte behöver tänka mer på detta, så länge ni valt en journalsystemsleverantör som i sin tur erbjuder säker lagring i Europa. Vid användning av kompletterande/externa system eller digitala tjänster, som inte levereras av journalsystemsleverantören så gäller det dock att ställa frågan även där, i de fall som de aktuella systemen eller tjänsterna rör patientdata.

***Exempel:** En privat klinik började använda ett externt verktyg för digitala hälsodeklarationer, utan att först kontrollera var datan lagrades. När det visade sig att tjänsten använde servrar utanför EU behövde kliniken avbryta användningen och byta leverantör. Efter bytet till en EU-baserad lösning, som uppfyllde både GDPR och nationella krav, kunde kliniken tryggt fortsätta sitt digitala arbete – med full kontroll över patientinformationen.*

Vill du läsa mer om personuppgifts-behandling, cybersäkerhet och rådande krav? Se länkarna här nedanför:

- [Socialstyrelsen - Personuppgifter och journalföring](#)
- [Socialstyrelsen – Regler för vård på distans](#)
- [MSB – Informations- och cybersäkerhet och säkra kommunikationer](#)
- [MSB – NIS2 för berörda verksamheter](#)
- [IMY – Dataskydd inom vården](#)

Checklista – Välj säkert från start

- ✓ Är systemet byggt för att hantera känsliga personuppgifter i enlighet med GDPR?
- ✓ Finns stöd för patientens rättigheter, t.ex. tillgång till data, rätten att bli glömd?
- ✓ Säkerställs loggning och spårbarhet av alla åtkomster i systemet?
- ✓ Var lagras data? Med andra ord – var driftas systemet?
- ✓ Är leverantören certifierad? Vilka certifieringar?
- ✓ Hur arbetar leverantören med tillgänglighet och säkerhetsfrågor generellt?
- ✓ Kan leverantören stötta er i arbetet med informationssäkerhet? Dvs svara på frågor och hjälpa till med exempelvis checklistor?

Kom ihåg!

1. Välj ett journalsystem som klarar kraven

Grunden för ett säkert arbete ligger i att systemet uppfyller krav enligt GDPR, Patientdatalagen och aktuella riktlinjer.

2. ISO 27001 visar på kvalitet och struktur

Leverantörer som arbetar enligt ISO 27001 har ett dokumenterat ledningssystem för informationssäkerhet.

3. Kontrollera var data lagras

Känsliga patientuppgifter ska lagras inom EU/EES. Ställ frågan om lagring till din leverantör.

4. Säkra rutiner i vardagen

Skapa interna rutiner för inloggning, lösen ord, tvåfaktorsautentisering och regelbunden uppföljning.



Sammanfattning

Journalsystem är inte någonting man byter i onödan. Helt enkelt för att det utgör en så viktig del av verksamheten och har direkt inverkan på medarbetarnas möjlighet att ge vård. Då är det naturligtvis inte rekommenderat att påverka befintliga flöden – om allt fungerar, vill säga.

Men, om journalsystemet skaver är det bättre att gå vidare med en ny lösning, som möter klinikens behov både just nu och framåt.

Ett byte behöver heller inte innebära krångliga uppstartsprocesser eller långa inlärningsperioder. Faktum är att vårdanpassade och skalbara system är så smidiga att komma igång med att det påverkar verksamheten mer att avvakta.

I den här guiden har vi samlat tips och faktorer som är värda att ta i beaktning längs vägen. Både i utvärderingen av ert befintliga systemstöd, och i valet av ny lösning.

Känner ni er osäkra på vad som är viktigt för just er typ av verksamhet? Inga problem. Som mångårig journalsystemsleverantör har vi samlat på oss gedigen kunskap om olika klinikers olika behov. Detta beroende på verksamhetsprofil, antal användare, patientunderlag och var i landet ni befinner er.

Vi guidar er gärna vidare för att ni ska komma vidare i er beslutsprocess, och kan ge tips på vad som är värt att fånga upp, och när.

Kontakta oss gärna!

 info@webdoc.com

 webdoc.com

 [Kundhistorier](#)

 031 - 718 14 00



***”Webdoc är användarvänligt och lätt att lära sig.*”**

***Alla moduler som finns i systemet underlättar faktiskt vårt administrativa arbete påtagligt.*”**

Per Bümbling, Överläkare
Carlanderska Endokrinkirurgi

