

Nya Tidbokningstjänster

Projektet bidrar till att öka tillgängligheten till vård och öka graden av delaktighet för invånare genom att leverera vidareutvecklade tidbokningstjänster i 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Delprojekt under FLDV-projekt 'Utveckling Inloggade Tjänster' (Malin Domeij)

Projektet pågår: november 2020 – december 2022

Etapp 1 Förstudie/analys	avslutad	november 2020 - februari 2021
→ Etapp 2 Specifikation och Utveckling	pågår	mars - december 2021
Etapp 3 Vidareutveckling och införande	ej startad	januari – december 2022

Marie Frosteman, delprojektledare marie.frosteman@inera.se

Hjalmar Jacobsson, arkitekt, hjalmar.jacobsson@inera.se

Christopher Lindström, product designer christopher.lindstrom@inera.se

2021-06-18

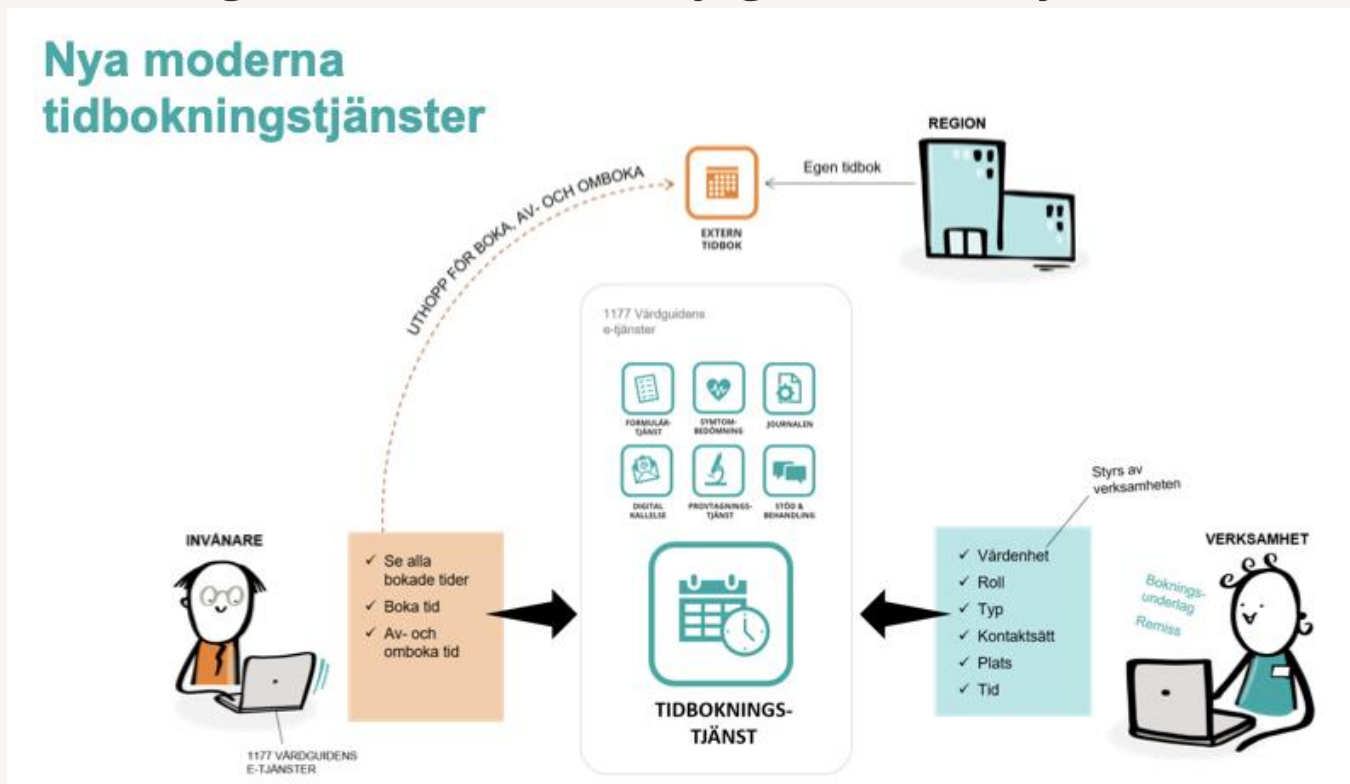
Agenda

- Om projektet
- Status pågående arbete
- Bokade Tider
 - Planerad utveckling kommande sprintar
 - Aggregerande tjänst
 - Anslutning för att visa fler bokade tider
 - Skisser/prototyp för dialog Bokade Tider
- Effekter och nyttor
- Reflektion

Om projektet

Möjligheter

- Nya och moderna tidbokningstjänster
 - invånaren ges förbättrade möjligheter att söka vård efter behov
 - vården ges förbättrade möjligheter att styra hur dessa behov kan tillgodoses



Här har vi en möjlighet att göra det rätt för invånaren och genomföra de saker i backloggen som vi har behövt och önskat så länge

Nya funktioner/förmågor

- En sammanhållen vy över kommande besök, både fysiska och på distans
- Att rätt tider visas för rätt invånare
 - genom hänvisning efter behov och ev. bedömning, via automatisering eller efter sjukvårdsrådgivning
- Att invånare kan boka, om- och avboka fler typer av besök
- Möjliggöra koppling mellan tidbokningstjänsten, övriga e-tjänster i 1177 Vårdguiden och regionala tidböcker
- Förbättrad förvaltningsbarhet och teknik som möjliggör snabbare och mer flexibel utveckling och anpassning i takt med att nya behov uppstår
- Förbättra möjlighet att ta fram statistik

Status pågående arbete

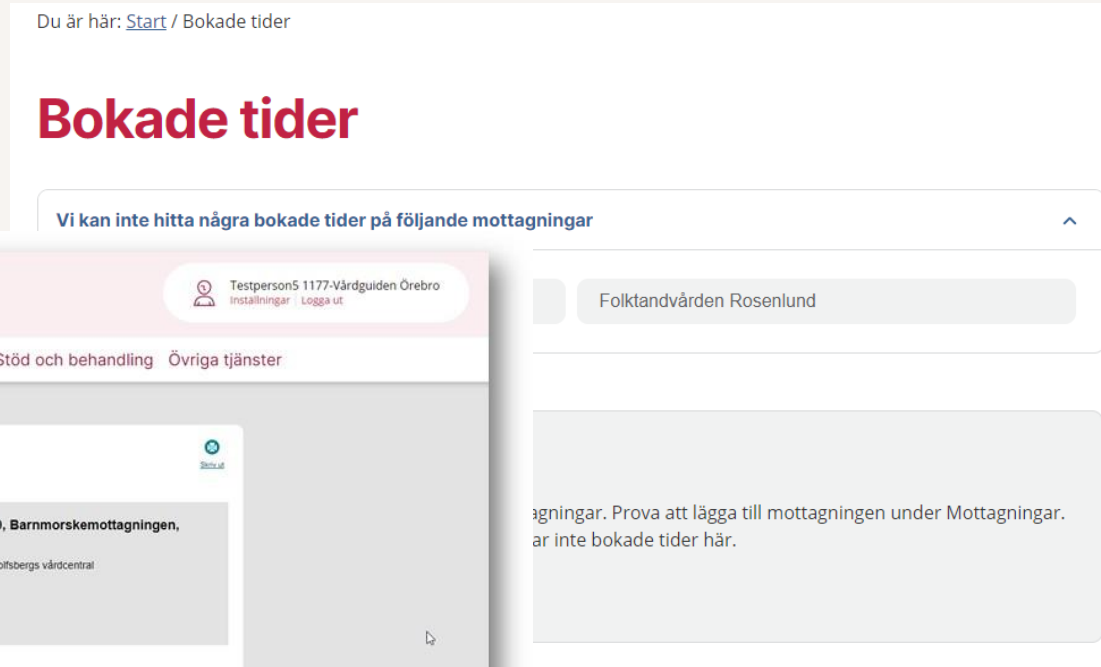
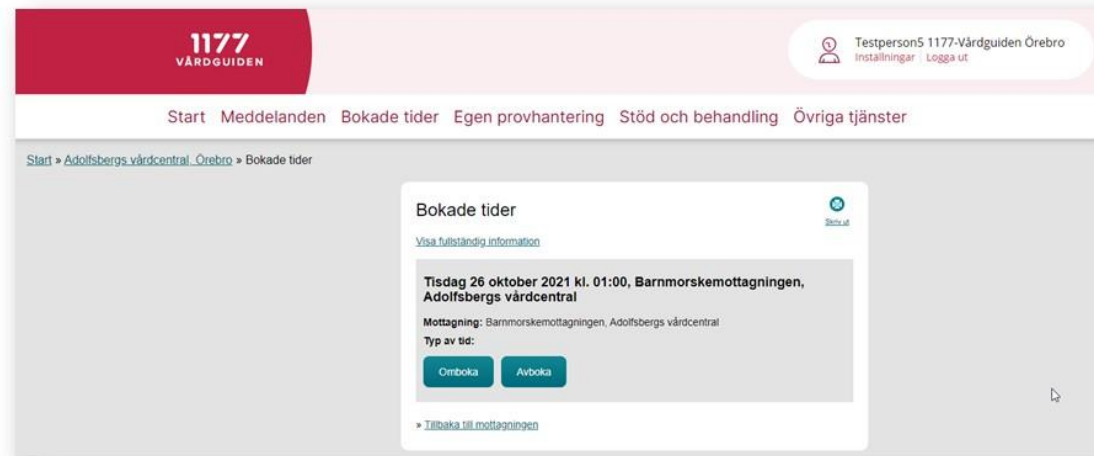
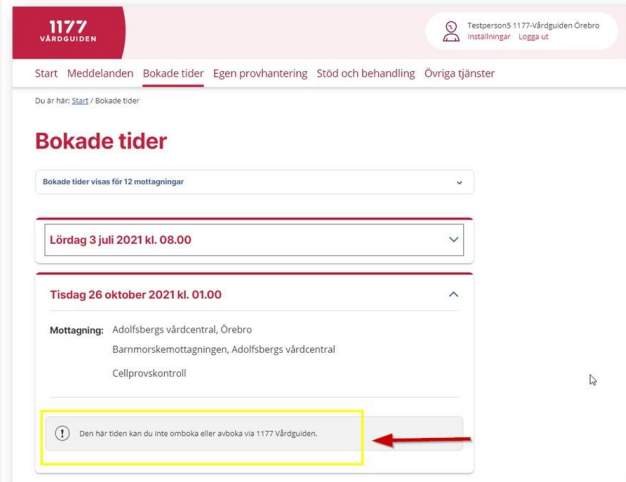
Status Nya Tidbokningstjänster

- Avsiktsförklaring positiv; 92% (18 ja, 2 ej svar, 1 nej)
- Jobbar nu med
 - Effektkartläggning
 - Grundläggande regelverk
 - Prototyp för iteration
 - Kravdialog kring insamlade krav, test och beredning inför utveckling
 - Börjar med förbättringar i Bokade Tider

Vad gör vi nu med Bokade Tider

Pågående utveckling Bokade tider

- Visa fler bokade tider
 - Visa tider även om invånaren saknar mottagningsrelation med mottagningen i e-tjänsterna
- Förbättringar gällande tider som bokats på mottagningar som har flera tidböcker (child-HSA-id)
 - Visa knappar för av- och omboka tid
 - Visa namn på mottagningen som tiden gäller



Aggregerande tjänst

- Mer komplett information
- Minskad och mer kontrollerad last på tidbokningssystemen
- Bygger på att indexering görs korrekt i Engagemangsindex

Anslutningsprocess

- Ser över anslutningsprocessen för att kunna visa upp fler bokade tider
 - Förenkla
 - Erbjuda stöd / anslutningskoordinering

Skisser/prototyp för dialog Bokade Tider

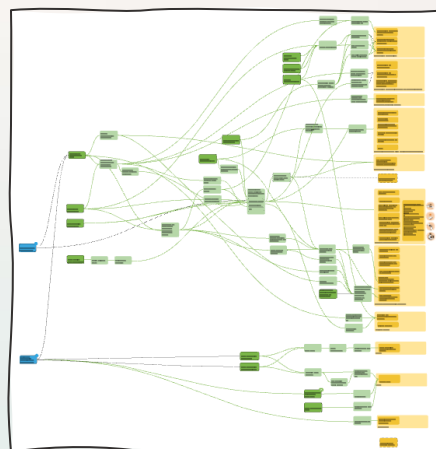
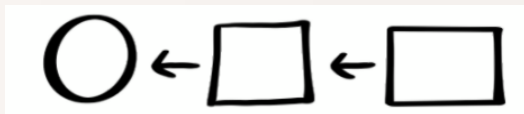
Effekter och nyttor

Effektanalys

✓ Workshop för att hitta effekterna



✓ Rita en effektkedja och hitta nyttor och risker



✓ Beskriv nyttor och risker



2. Nyttor med nya tidbokningstjänster

2.1. Enklare tidbokning ger invånare mer energi över till annat
 De nya tidbokningstjänsterna ger möjlighet för invånare att boka tid i värdet. Tjänsterna som kan upplevas i samband med tidbokning slag manuell, och invånare får mer energi till andra saker. Flera aspekter av nya tidbokningstjänsterna bidrar till nyttan:

Genom en digitaliserad bokningssystemet
 Genom att designas av tidbokningstjänsterna utgår från invånarens behov, blir det enklare och går snabbare för invånare att boka och boka lämpliga tider. Designprinciperna säkerställer, tillgänglighet, trygghet, tillit och övervakbarhet genomgått design av tidbokningstjänsterna.

Dessa leder till exempelvis är ett mer användarvänligt gränssnitt, en enklare navigering, möjlighet att återge en tidigare bokad tidbokning och möjlighet att boka den tiden i rätt ordning med stöd av en anvisning från värdet som kan spara tid för invånare.

Invånare tröttnar eller guidas till rätt bokning
 Genom att en tjänst som tar en första kontakt med värdet kan tröttnar eller guidas till rätt bokning, undvika exempelvis onödiga besök, skiljepropp eller geografiska planer för snabbare att boka en tid med en lämplig värdet, undvika möjlighet att det kan vara svårt och tidskrävande.

Invånare kan spara en del av tiden som spenderas på att boka en tid i värdet.
 Invånare kan spara en del av tiden som spenderas på att boka en tid i värdet.
 Invånare kan spara en del av tiden som spenderas på att boka en tid i värdet.

NYTTOR
Frigjord energi och tid för invånare

INVÅNARE FÅR MER ENERGI OCH FRI TID BOKNINGEN

- Med en digitaliserad bokningssystemet genom lättare "boka".
- Det undviker till exempelvis värdet som kan spara en del av tiden som spenderas på att boka en tid i värdet.
- Invånare kan spara en del av tiden som spenderas på att boka en tid i värdet.

MINSKAD TID I TELEFON

- Med en digitaliserad bokningssystemet kan invånare boka en tid i värdet utan att behöva ringa till värdet.
- Invånare kan spara en del av tiden som spenderas på att boka en tid i värdet.

MINSKAD TID PÅ RESOR

- Med en digitaliserad bokningssystemet kan invånare boka en tid i värdet utan att behöva resa till värdet.
- Invånare kan spara en del av tiden som spenderas på att boka en tid i värdet.

TEEN HAR MER ENERGI OCH FRI TID BOKNINGEN

- Med en digitaliserad bokningssystemet kan invånare boka en tid i värdet utan att behöva ringa till värdet.
- Invånare kan spara en del av tiden som spenderas på att boka en tid i värdet.

ARBETSMATERIAL

NYTTA

Frigjord energi och tid för invånare

INVÅNARE FÅR MER ENERGI ÖVER EFTER BOKNINGEN

- Med en förbättrad bokningsupplevelse genom bättre design.
- När invånare får guidas och triageras till tider som möter deras behov.
- När invånare kan boka utifrån historiska bokningar.

MINSKAD TID PÅ RESOR

- När invånaren får överblick över sina bokade tider och kan av- och omboka i samma vy, så att det lättare går att samplanera besök än idag.

MINSKAD TID I TELEFON

- När invånare bokar via 1177 istället för via telefon.
- När invånare inte behöver ringa ett nytt samtal för att boka tid efter en första bedömning från vårdpersonal.
- När de inte behöver ägna tid åt att reda ut bokningar som blivit 'fel'.
- När invånare inte behöver ringa för att ta reda på vilken tid de hade bokat.
- När invånare inte behöver ringa för att ta reda på information om historiska bokningar.
- När det går att boka 'slot-tider' för vissa möten, som provtagning, vaccination, screening så att invånarens tid blir mer flexibel.

TIDEN I MÖTE MED VÅRDPERSONAL ANVÄNDS MER EFFEKTIVT

- Större fokus på att möta behoven under mötet när invånare och vårdpersonal kunnat förbereda och kommunicera inför det.
- Mindre tid i besök som inte möter behoven för att invånaren bokat tid hos fel vårdresurs.
- Mindre tid i besök som måste ombokas för att invånare missat förberedelser eftersom de får bättre information och stöd inför besöket.

NYTTA

Frigjord tid för vårdpersonal

MINSKAD TID I TELEFON

- När invånare bokar via 1177 istället för via telefon.
- När invånare inte behöver ringa ett nytt samtal för att boka tid efter en första bedömning från vårdpersonal.
- När vårdpersonal inte behöver ägna tid åt att reda ut bokningar som blivit 'fel'.
- När invånare inte behöver ringa för att ta reda på vilken tid de hade bokat.
- När invånare inte behöver ringa för att ta reda på information om historiska bokningar.

TIDEN AVSATT FÖR ATT MÖTA PATIENTER ANVÄNDS MER EFFEKTIVT

- Större fokus på att möta behoven under mötet när invånare och vårdpersonal kunnat förbereda och kommunicera inför det.
- Mindre tid i besök som inte möter behoven för att invånaren bokat tid hos fel vårdresurs.
- Mindre tid i besök som måste ombokas för att invånare missat förberedelser, eftersom de får bättre information och stöd.
- Färre uteblivna besök när invånare kan boka själva och se sina bokade tider.
- Färre sena återbud går till spillo när information inför besök kan skickas digitalt.

MINSKAD TID PÅ ADMINISTRATION

- När vårdpersonalen kan administrera tidbokning i sitt vanliga gränssnitt.
- Minskad pappershantering när information kopplad till den bokade tiden går att hantera digitalt.

NYTTA

Fler nyttor för invånare

ÖKAD TRYGGHET FÖR INVÅNARE

- När invånare vet att det är lätt att boka tider i vården som möter deras medicinska behov och passar in i livet.
- När invånare vet att de har bokat en tid som kommer att möta deras medicinska behov.

ÖKAD DELAKTIGHET FÖR INVÅNARE

- När invånare bokar tider i vården som möter deras medicinska behov och passar in i livet, när det passar dem.
- När invånare har en överblick över sina bokade tider och lätt kan av- och omboka dem på egen hand.

MINSKADE KOSTNADER FÖR RESOR FÖR INVÅNARE

- När invånare får överblick över sina bokade tider och kan av- och omboka i samma vy, så att det lättare går att samplanera besök än idag.

BÄTTRE HÄLSA FÖR VISSA GRUPPER

- För personer som inte vill ringa kan digital tidbokning sänka tröskeln för att kontakta vården och kanske leda till att de får vård tidigare än de skulle fått annars.

NYTTA

Fler nyttor

MINSKAD SMITTSPRIDNING

- När invånare får överblick över sina bokade tider och kan av- och omboka i samma vy, så att det lättare går att samplanera besök än idag-
- 'Slot-tider' för sådant som annars skulle vara drop-in kan minska trängseln.

MINSKADE KOLDIOXIDUTSLÄPP FRÅN RESOR

- När invånare får överblick över sina bokade tider och kan av- och omboka i samma vy, så att det lättare går att samplanera besök än idag.

BÄTTRE KRISBEREDSKAP

- Med ordning och reda i tekniken.

KORTARE LEDTIDER FÖR REGIONER ATT ANSLUTA

- Med förenklat anslutningsförfarande.

BÄTTRE FRAMTIDA UTVECKLING VERKSAMHETEN

- Med modulära tjänster och bättre möjligheter till uppföljning.

BÄTTRE FRAMTIDA UTVECKLING AV TJÄNSTER

- Med modulära tjänster och bättre möjligheter till uppföljning.

MINSKADE KOSTNADER FÖR FÖRVALTNING AV TIDBOKNINGSTJÄNSTERNA

- Med modulära tjänster och modern teknik.

Risker

OTRYGGHET FÖR INVÅNARE

- När fler bokningar görs i uthoppstjänster ökar risken för återvändsgränder där invånaren inte hittar tillbaka till 1177.

FLER UTEBLIVNA BESÖK

- Om invånare inte tar digitala bokningar på lika stort allvar som bokningar via telefon.
- Om tjänsterna är svåra att använda så att de skapar osäkerhet och förvirring så att invånare missar sina besök.

SVÅRT ATT PLANERA FÖR VÅRDPERSONAL

- Med många av- och ombokningar?

UTEBLIVNA NYTTOR MEN KOSTNADER FÖR UTVECKLING OCH FÖRVALTNING

- Om tidbokningstjänsterna inte blir användarvänliga.
- Om tidbokningstjänsterna inte hänger samman med andra tjänster på 1177.se.
- Om regionerna inte tillgängliggör fler tider som går att boka.
- När tidbokningen inte kan synka med invånaren egna digitala kalender.
- Om informationen om bokningen inte är tydlig
- Om tekniken inte fungerar.
- Eftersom alla bokade tider inte kommer att visas upp.

PATIENTSÄKERHETSRIKER

- Om triageringen och guidningen fungerar dåligt.

ÖKAD SÅRBARHET

- Ökat beroende av teknik och samverkansarkitektur.

ÖKAT UTANFÖRSKAP

- Om mer tidbokning hänvisas till 1177.se och det inte finns bra alternativ för de som inte använder digitala tjänster.
- Kravet på mobilt bank-id utesluter även de som använder digitala tjänster men som inte har mobilt bank-id.

Reflektioner

- Komplext
 - tidbokningstjänster är en del av ett flöde som behöver fungera för en sammanhållen invånarupplevelse
 - regionerna har väldigt olika utgångspunkt och förutsättningar vad gäller sina verksamhetssystem och därmed olika behov
 - byta ut en teknisk lösning som varit med länge
 - bygga nytt i befintlig kontext och samverkansarkitektur
- Iterativt arbetssätt, fungerar väl
- Bra dialog med regionerna
 - I olika forum; FLDV referensgrupp och Användarforum e-tjänsterna samt regionsspecifikt
 - Stort intresse och engagemang

Frågor eller inspel från
menti/chatten?