



# Slutrapport

Sammanhållen planering - etapp 1

*"Lågt hängande frukter"*

2021-05-31

# Innehåll

1. Bakgrund
2. Sammanfattning
3. Kvaliteter
4. Genomförande
5. Teknisk utveckling
  - Förbättrad startsida
  - Navigationsbar
  - Bifoga filer till vården
  - Ombudshantering i Stöd och behandling
7. Piloter
  - Region Skåne
  - Region Uppsala
  - Region Jönköpings län

8. Resultat
  - Ärendetyp Fast vårdkontakt
  - Ärendetyp Frågor inför planerat besök
9. Slutsatser
10. Nyttokalkyl
11. Metodstöd
12. Kontakta oss

## *Bilagor*

- *Instruktioner ärendetyp - Kontakta din fasta vårdkontakt*
- *Instruktioner ärendetyp - Frågor inför planerat besök*

# Bakgrund

Som en del i omställningen till en god och nära vård är Patientkontrakt en central del för att bidra till att konkretisera personcentrering i praktisk vardag, och där en sammanhållen planering är viktig för patientens delaktighet och samskapande. En del i utvecklingsarbetet med Patientkontrakt är hur sammanhållen planering kan visualiseras på 1177.se.

Inom ramen för arbetet med att införa Patientkontrakt gav SKR 2019 i uppdrag till Inera att göra en förstudie för visualiseringen. Utifrån det koncept som förstudien resulterade i, fick Inera 2020 SKR:s uppdrag att gå vidare och realisera konceptets "lågt hängande frukter", det vill säga vad som är möjligt att göra på kort sikt, som inte kräver alltför stor budget och som ändå skapar stor nytta.

I denna rapport beskrivs hur fler av de tjänster som redan finns i 1177 Vårdguiden kan användas av vårdverksamheter i överenskommelser med patienter för stärkt delaktighet och ökad tillgänglighet. Detta bidrar till enklare vardag och ett vårdmöte som utgår från vad som är viktigt för patienten, och där en väl förberedd patient möter ett väl förberett vårdteam.

# Sammanfattning

## Uppdraget

I projektet sammanhållen planering – etapp 1 har syftet varit att ta ett första steg mot att realisera en sammanhållen plan på 1177.

Projektet har omfattat två delar, implementation av nya funktioner/förbättringar i 1177 samt en pilot av två nya ärendetyper inom områdena Kontakt med fast vårdkontakt och Inför planerat besök.

## Genomförande

Tre pilotteam har tagit fram koncept för digitalisering inom sina verksamheter. Ett pilotteam har utforskat förutsättningar inom områdena Fast vårdkontakt och Inför planerat besök. Arbetet med att ta fram en nyttokalkyl för respektive ärendetyp har påbörjats.

I den ursprungliga planen ingick även tester av två nya ärendetyper inom områdena Fast vårdkontakt och Inför planerat besök i verksamheter men på grund av den rådande pandemin så har tidplanen för testerna skjutits upp så att de fortgår till augusti/september 2021.

## Resultat

Förbättringar och nya funktioner har utvecklats i 1177 Vårdguidens e-tjänster för att påbörja arbetet mot en sammanhållen planering. Startsidan har uppdaterats med ny grafisk profil, tjänster som är viktiga för sammanhållen planering har lyfts upp på startsidan och en funktion där invånaren själv kan skapa genvägar till olika tjänster har tagits fram. En global navigationsbar har införts för att underlätta navigering mellan olika tjänster och ombudsfunktionalitet har införts i Stöd och behandling. Ärendehantering har fått en ny funktion där invånare kan bifoga filer i kommunikationen med vården.

Två nya ärendetyper med tillhörande instruktioner har tagits fram för nationell spridning samt instruktioner till hur alla mottagningar själva kan skapa olika ärendetyper som till exempel Fast läkarkontakt, Anmäl behov av fast vårdkontakt eller Behov av läkemedelsgenomgång.

Arbetspaket med digitaliseringsförslag för några vanligt förekommande interaktioner som ofta utförs manuellt idag.

# Kvaliteter

## – nyttor och värden

Dessa kvaliteter identifierades i förstudien Sammanhållen planering och är förstås fortsatt i fokus i detta delprojekt.

Som ett resultat av

- den tekniska utveckling som nu gjorts,
- piloternas förslag till ny användning av digitala tjänster och nya arbetssätt,
- det metodstöd som tagits fram

ser vi att dessa värden har stor potential att öka för både patienter, närstående och medarbetare.





# Genomförande

- **Teknisk utveckling**

- **Piloter**

- Region Skåne
- Region Jönköping
- Region Uppsala

### **Arbetsätt**

Verksamhetsteamens eget arbete, gemensamma workshops och ett verksamhetsnära stöd från Inera har tillsammans bidragit till att föra arbetet framåt.

Vi har haft tät samverkan med SKRs nationella nätverk för Patientkontrakt under hela projektet för erfarenhetsutbyte och validering.

Därutöver har **externa intressenter bidragit**

- Kommunteam som "deltagande observatörer"
- Projektet "Bättre omhändertagande av äldre med komplexa behov"

*Båda dessa initiativ från region Uppsala har bidragit med värdefulla insikter.*

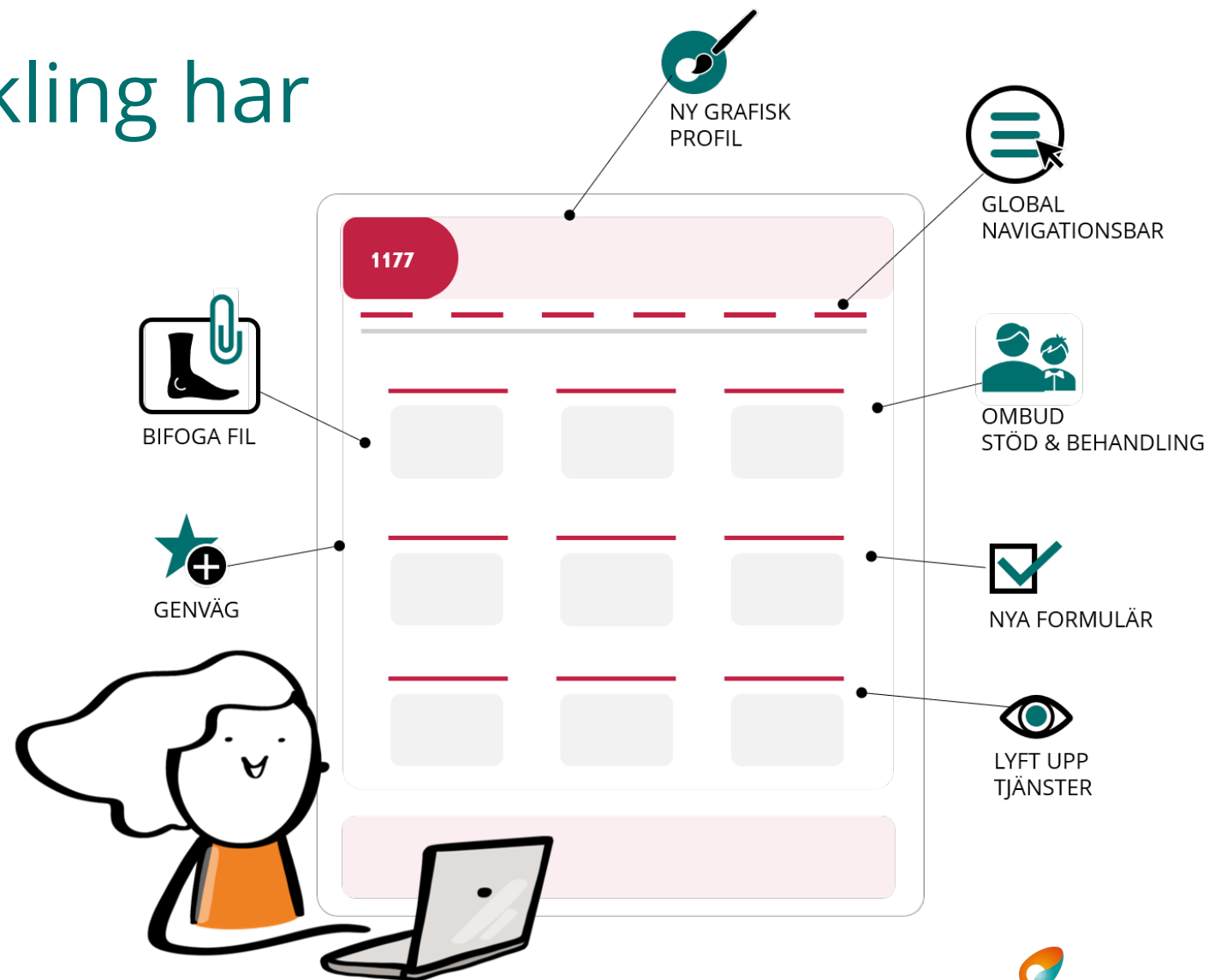
- "Patientens informationsmängder – ett stöd för det personcentrerade arbetssättet"
- "Samordning och alternativ koordination för barn med komplexa behov"

*Dessa två projekt har presenterats av VGR och har båda inspirerat och påmint om perspektiv på personcentrerad vård.*

# Teknisk utveckling

# Vilken teknisk utveckling har genomförts?

- Förbättrad startside
  - Genvägar
  - Ny grafisk profil
  - Fler tjänster lyfts upp på startsidan
- Navigationsbar
- Bifoga filer till vården
- Ombudshantering i Stöd och behandling





# Förbättrad startside

**Ny grafisk profil**  
för att skapa en sammanhållen  
användarupplevelse och för att  
säkerställa tillgänglighet

**Journalen och Egen  
provhantering** har lyfts  
upp på startsidan

**Genvägar**  
Invånaren kan själv skapa  
genvägar till tjänster

**Stöd och behandling**  
Invånare som har pågående  
moment i Stöd och  
behandling når dessa direkt  
från startsidan

The screenshot shows the 1177 Vårdguiden homepage. At the top left is the logo '1177 VÅRDGUIDEN'. At the top right is the user profile 'Kim Martinsson' with options for 'Inställningar' and 'Logga ut'. Below the header is a navigation bar with links: 'Start', 'Meddelanden', 'Bokade tider', 'Egen provhantering', 'Stöd och behandling', and 'Övriga tjänster'. The main content area is divided into several sections:

- Inkorg**: A button to 'Se meddelanden' with a red notification badge '1'.
- Vårdval**: A section for 'Välj/ändra vårdval' with a button for 'Axelsbergs vårdcentral'.
- Journalen**: A button to 'Journalen'.
- Bokade tider**: A button to 'Se bokade tider'.
- Mottagningar**: A section for 'Hitta och lägg till' with a button for 'Hjärtmottagningen'.
- Egen provhantering**: A button to 'Beställ provtagning och se svar'.
- Genvägar**: A list of shortcuts with 'Förnya recept - Hjärtmottagningen' and 'Kontakta din fasta vårdkontakt - Hjärtmottagningen', each with a close button 'X'.
- Regionen rekommenderar**: A list of recommendations including '2. Av-/omboka tid direkt', 'Covid-19 (till erbjudanden)', and 'Covid-19 (till provresultat)'.
- Läkemedelstjänster**: A list of services including 'Recept', 'Uthämtade läkemedel', 'Högekostnadsskydd för läkemedel', and 'Hämta PDF-dokument (Registerutdrag)'.
- Stöd och behandling**: A section with buttons for 'Hjärtskolan' and 'Stöd och behandling'.

Annotations with arrows point from the text on the left to specific elements on the page: 'Ny grafisk profil' points to the top navigation bar; 'Journalen och Egen provhantering' points to their respective buttons; 'Genvägar' points to the shortcut list; and 'Stöd och behandling' points to the 'Stöd och behandling' button in the bottom right section.

# Förbättrad startsida

I förstudien lyftes att e-tjänsternas struktur är svåränvänd för invånaren, att det behöver bli lättare att hitta relevanta tjänster. Här har flera förbättringar gjorts för att bidra till en bättre sammanhållen upplevelse mellan olika tjänster, ge invånaren möjlighet att själv välja vilka tjänster som ska vara synliga på startsidan samt lyfta upp tjänster som identifierats som viktiga för sammanhållen planering.

## **Genvägar**

Invånaren kan skapa egna genvägar från startsidan i 1177 till andra tjänster. Genvägar kan skapas till tjänster på en mottagning men även till tjänster som annars hittas under Övriga tjänster i 1177. Detta är ett första steg i en mer personaliserad startsida där invånaren till exempel kan ha snabblänkar för att förnya recept eller boka tid på en specifik mottagning.

## **Ny grafisk profil**

Startsidan har fått den nya grafiska profilen. Det pågår ett arbete med att implementera den nya grafiska profilen i alla tjänster och sidor i e-tjänsterna för att skapa en enhetlighet och säkerställa tillgängligheten.

## **Fler tjänster lyfts upp på startsidan**

I journalen dokumenteras överenskommelsen. Funktionen lyfts fram på startsidan. Nästa steg skulle kunna vara att länka till delmängder i journalen direkt från startsidan men det kräver en större teknisk utvecklingsinsats för att säkerställa rådrum.

Stöd och behandling har tidigare varit svår att hitta, dels för att den varit placerad i listan under Övriga tjänster och dels för att länken pekade till startsidan för Stöd och behandling och inte till invånarens aktuella moment. Nu ser alla invånare som har pågående moment i Stöd och behandling dessa direkt på startsidan när de loggat in i 1177.

# Navigationsbar

En navigationsbar har implementerats i flera e-tjänster för att göra det enklare för invånaren att navigera mellan tjänsterna.

Med navigationsbaren går det att navigera till:

- Startsidan
- Meddelanden
- Bokade tider
- Egen provhantering
- Stöd och behandling
- Övriga tjänster

Det är också tekniskt förberett för Journalen att vara med i navigationsbaren men då det pågår ett utvecklingsarbete i journalen, bland annat för att implementera den nya grafiska profilen så kommer Journalen vara med först under hösten 2021.

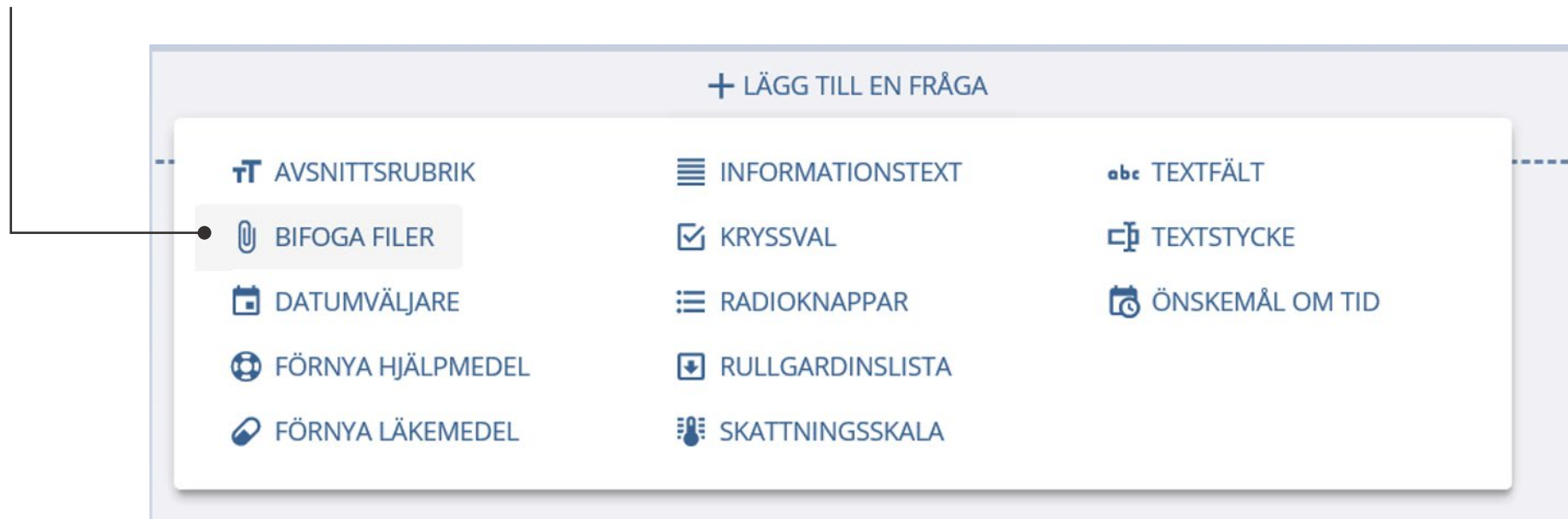
The image displays three overlapping screenshots of the 1177 Vårdguiden website, illustrating the navigation bar's placement and functionality. The top screenshot shows the main navigation bar with links for Start, Meddelanden, Bokade tider, Egen provhantering, Stöd och behandling, and Övriga tjänster. Below the bar are three main service categories: Inkorg, Vårdval, and Journalen, each with a sub-menu. The middle screenshot shows the 'Egen provhantering' page, where the navigation bar is positioned at the top, and the main content area includes a 'NY BESTÄLLNING' button and a section for 'PÅGÅENDE BESTÄLLNINGAR'. The bottom screenshot shows the 'Stöd och behandling' page, with the navigation bar at the top and the main content area featuring a list of support programs and a video player.

# Bifoga filer till vården

Invånare kan bifoga filer i sin digitala kommunikation med vården i 1177 Vårdguidens ärendehantering. Det kan till exempel vara bilder för att komplettera beskrivning av skada/utslag.

Lokal administratör kan lägga till "bifoga filer komponent" som går att använda i ärendetyper eller invånarärenden. Dessa val finns även när regionala administratörer skapar mallar.

*Exempel med komponentsväljare i ärendehantering:*



Ärendehanterare har även möjlighet att tillåta  
invånare att bifoga filer i en motfråga:

**Motfråga till invånaren (ärendet avslutas inte)**

**B I** Normal |

Hej, du får gärna bifoga en bild på ditt problem.

Med vänlig hälsning  
Karin Gustafsson  
2021-01-27

**BIFOGA FILER**

Tillåt invånaren att bifoga filer vid svar på motfrågan

**SKICKA**

Invånaren har sedan möjlighet att bifoga 1-5 filer i formaten PDF eller JPG, PNG, GIF.  
Exempel på hur det ser ut för invånare:

## Bilagor

Här kan du bifoga en fil på ditt problem

### BIFOGA FILER



Var noggrann med vilka filer du bifogar i ärendet, så att filen inte innehåller känslig eller privat information som inte relaterar till ärendet. Du kan förhandsgranska bilagan genom att klicka på filen.



Bilaga 1.png

49.2 KB ✕

✓ Uppladdning klar



Bilaga 2.png

54.9 KB ✕

✓ Uppladdning klar



Bilaga 3.pdf

172.4 KB ✕

✓ Uppladdning klar

# Ombudshantering i Stöd och behandling

Ombudsfunktion har implementerats i stöd och behandling vilket gör det möjligt för vårdnadshavare att agera ombud för barn upp till 13 år.



A screenshot of the 1177 Vårdguiden website. The top navigation bar is red with the 1177 logo and 'VÅRDGUIDEN' text. On the right, there is a user profile for 'Maria O'Lång' with options to 'Avbryt ombudsläge' and 'Logga ut'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Start', 'Meddelanden', 'Bokade tider', 'Egen provtagning', 'Stöd och behandling' (which is highlighted), and 'Övriga tjänster'. The main content area has a yellow header for 'Ombud för Lill Ling' with a 'VISA MINDRE' link. Below this, there is a message: 'Du agerar just nu ombud och utför därmed ärenden åt Lill Ling. Den vårdgivare du har kontakt med som ombud kommer att se vem som har utfört ärendet.' and a link to 'Inställningar'. The main heading is 'Stöd och behandling' with a breadcrumb 'Start » Stöd och behandling'. There are three main content blocks: 'Dina pågående stöd- och behandlingsprogram' (no active programs), 'Tillgängliga stöd- och behandlingsprogram' (with a 'Testorg för behandlingsplattformen' button), and 'Om Stöd och behandling' (with a video player showing hands typing on a keyboard).

# Piloter



# Pilotverksamheter



## Region Uppsala

Enköpings lasarett

- Hjärtmottagning

Team som deltagit  
och inspirerat

- Projekt äldremottagningar
- Kommunrepresentanter



## Region Jönköpings län

Länssjukhuset Ryhov

- Hjärtmottagning
- Urologen



## Region Skåne

Interorganisatoriskt team där  
region Skåne samverkat med  
Funktionsrätt Skåne



# Region Skåne

*Interorganisatoriskt team där region Skåne och Funktionsrätt Skåne samverkat*

## Vi som jobbat med piloten

- Amy Andersson, utvecklare
- Anja Nyberg, hälso-och sjukvårdsstrateg, ansvarsområde Försäkringsmedicin
- Anna-Therese Brostedt, chefsjuksköterska/cancersamordnare
- Louise Ercolino, koordinerande systemanalytiker
- Margareta Davegård, regional förvaltningsledare 1177
- Thilia Nyberg, projektledare, Funktionsrätt Skåne
- Thomas P Larsson, verksamhetschef, Funktionsrätt Skåne
- Åse Lindberg, patientkommunikationsansvarig
- Greger Linander, hälso-och sjukvårdsstrateg, ansvarsområde Patientkontrakt [greger.linander@skane.se](mailto:greger.linander@skane.se), 0766-486530

## Om piloten

I första hand ville vi vara med och utveckla funktionerna i 1177 för våra invånare i Skåne, samt för våra medarbetare i Region Skåne. Vi ville bidra i det nationella utvecklingsarbetet som en fortsättning på SKRs aktiviteter kring Patientkontraktet. Vi såg också en möjlighet till att lyfta vårt regionala utvecklingsarbete till nästa nivå, eftersom vi precis samtidigt tar fram en handlingsplan för Patientkontrakt och ökad personcentrering. Utifrån detta har den skånska gruppen arbetat sig samman ytterligare och vi har mycket värdefullt att ta med oss nu in i nästa steg!

## Om arbetssätt

Att arbeta "interaktivt" med dels ett antal WS med Inera och andra regioner och dels med en fortlöpande dialog med er på Inera har inneburit att tankar och material hela tiden har utvecklats framåt.

Vi fick ett visst grundmaterial att utgå ifrån, erbjudande om stöd och hjälp, stor egen frihet och sedan bra dialoger där ni ställt frågor "utifrån" som vi behövt för att bearbeta vårt material vidare. Att förhålla sig till ett antal "deadlines" är också bra för att verkligen summera och sammanställa i tid.

## Nyttor och effekter

Att invånarna och patienterna ska kunna känna en ökad trygghet och tydlighet kring sin vård och kring sina möjligheter i 1177.

Att vi inom regionen får ett stöd för att ta nästa steg i utvecklingen och att vi hittar bra sätt att skapa rimliga förutsättningar för våra medarbetare att arbeta mera personcentrerat.

Att vi kan hjälpas åt mellan Inera, SKR och Region Skåne att driva på utvecklingen mot nya nivåer, både när det gäller våra olika system, men också när det gäller kvaliteten i innehållet i tjänsterna

# Förstå komplexitet och bygga förutsättningar

## - "co-design" som angreppssätt i team Region Skåne

En av flera målsättningar för teamet har varit att utforska förutsättningar för – Fast vårdkontakt och Inför planerat besök – de två områden som ingår i pilotprojektet.

Team region Skåne bidrar här med patientperspektiv på Fast vårdkontakt och en metod för att underlätta för patienten *före – under – efter* besök i vården.



# Komplexa fallet – invånaren, patienten

- Människor med kroniska sjukdomar och funktionsnedsättningar utgör en betydande del av andel av befolkningen.
- Denna andelen av befolkningen är högkonsumerande av vård och därför är det viktigt att vården – direkt och via e-hälsotjänster, är ändamålsenligt utformade för dem.
- Dagens e-hälsotjänster är ofta kognitivt otillgängliga vilket ofta försvårar användningen för dessa grupper.



# Vilka är användare?

Användarperspektivet – en interaktion från två håll - medarbetaren i vården och patienten samskapar.

När vi pratar om **användarperspektivet** inom exempelvis sjukvårdens e-hälsotjänster är det lätt att fokus läggs på **patienten**. **Vårdpersonal** är lika mycket användare av e-hälsotjänster som 1177.se och 1177 Vårdguidens e-tjänster.



# Genomlysning av patientresan

Syftet med genomlysningen av patientresan är att på olika sätt underlätta patientens väg genom vården, med fokus på kommunikation och upplevelse.



# Bossfigths kräver energi

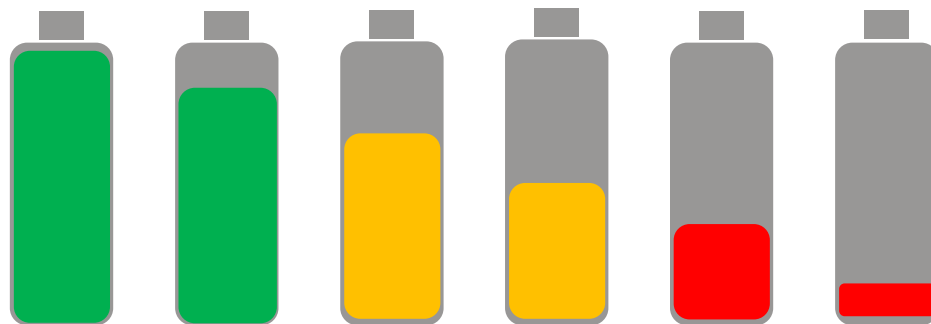
Metaforen Bossfigths från spelvärlden symboliserar hinder på vägen framåt.

I jämförelsen med patientens väg i sjukvården, där vi ofta kan uppleva "bossfigths" som tar energi.

Därav liknelsen med ett batteri som succesivt blir urladdat om det får användas till saker som tar mycket energi.

Vår poäng är att man skall använda så mycket av energin till själva vårdmötet och inte på hinder på vägen dit.

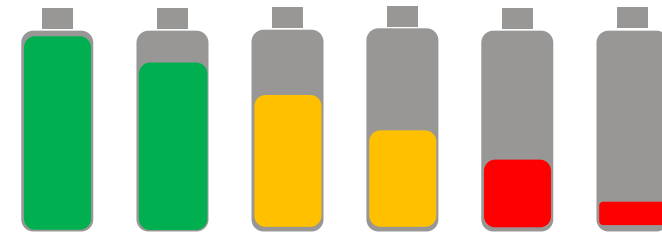
Syftet med Bossfight som metod är att synliggöra möjliga hinder och påfrestningar som patienten stöter på i mötet med sjukvården, förklara varför de upplevs som problem samt ge förslag på förbättringar.



*Bilden har utvecklats av Funktionsrätt Skåne.*

# Vilka Bossfights är vanliga i vården?

- Region Skåne har arbetat fram en metod för *genomlysning av patientresan*.
- Efter genomlysningen får verksamheten en återkoppling av resultatet från genomlysningen.
- Prioritering av de utvecklingsområden som respektive verksamhet väljer att jobba vidare med.



*Bilden har utvecklats av Funktionsrätt Skåne.*



# Genomlysning av patientresan

## Delområde

Ta kontakt

Få en kallelse

Hitta rätt

Registrera sig och betala

Vänta i väntrum

Möte med vårdpersonal

Ta del patientinformationsmaterial

Uppföljning efter besök

## Utförande

Analys (telefoni, webb, e-tjänster)

Analys

Fältbesök vid två tillfällen

Fältbesök vid två tillfällen

Fältbesök vid två tillfällen

Mottagningen svarar på frågor

Analys

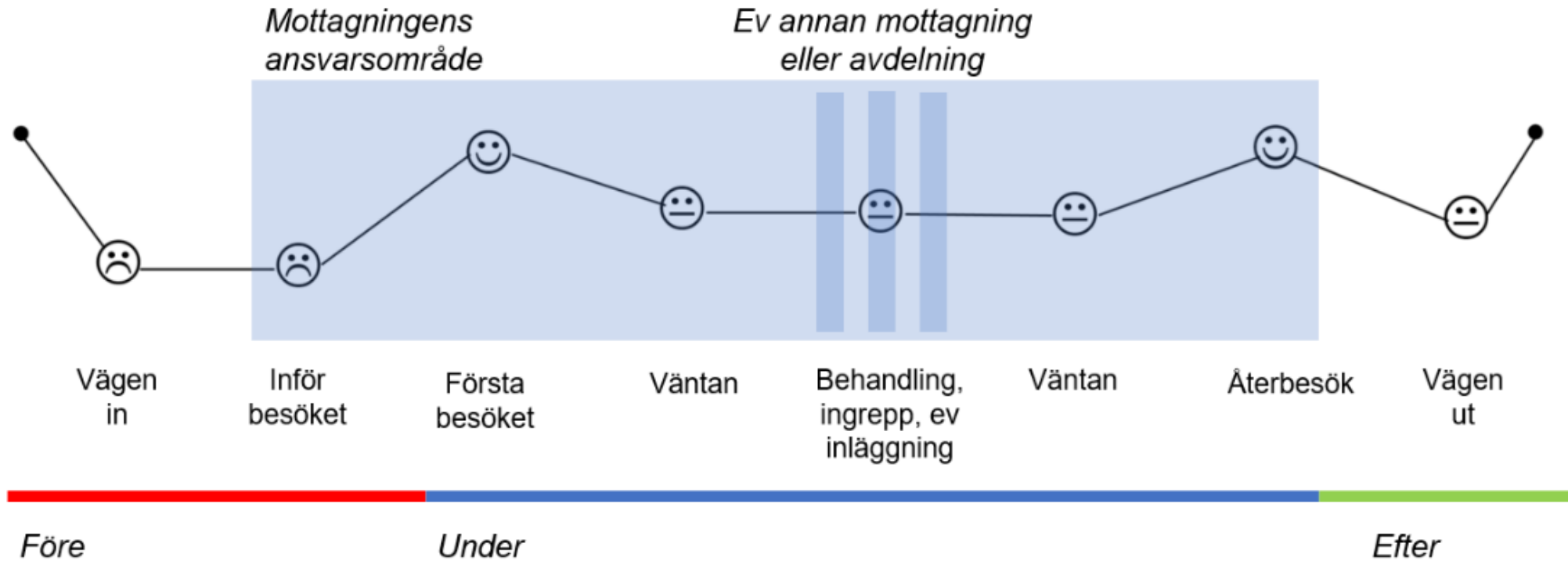
Mottagningen svarar på frågor

Vi genomför 15-20 patientintervjuer

Representanter från Funktionsrätt Skåne gör ett fältbesök.

Under en genomlysning besvaras totalt cirka 120 frågor.

# Hur ser en patientresa ofta ut?



# Vanliga prioritering vid genomlysningar

Se över utbud och innehåll i **e-tjänsterna**

Logga gärna själv in som privatperson och kolla upp vad som möter era patienter.

Gör det enklare att nå er via **telefon**

Samordna utbudet bland e-tjänster och i telefonmenyn så att det skapar en helhet.

Gå igenom innehållet i **kallelserna**

Var noga med att vara välkomnande och kom ihåg både syfte och tidsåtgång för besöket.

Gör central **patientinformation** möjlig att nå via webben

Digitalt först och utskrift när det behövs! Tänk på att digital information är mer tillgänglig för dem som behöver få informationen uppläst eller på annat sätt anpassad.

Ge **väntrummet** ett välkomnande intryck

Finns vatten att dricka? Förströelse för medföljande barn? På vilket sätt ropas patienterna upp?

Använd **mottagningens namn** konsekvent

– överallt

Alltid ett och samma namn i kallelserna, på hisskyltar, på telefonsvararen, i broschyrer, på webben, i Google, osv...

# Fast vårdkontakt

## – vilka förutsättningar behöver vara på plats?

Fast vårdkontakt som ingår i både Patientkontrakt och Nära vård är ett viktigt inslag i den personcentrerade vården.

I piloten har arbetet med Fast vårdkontakt startat med att fånga patienters och närståendes perspektiv.

Som ett led i detta genomfördes en workshop med sex patientrepresentanter, 2 närstående-representanter och projektgruppen för SDV) patientrepresentantgrupp.

### Frågeställningarna som diskuterades

- Fast vårdkontakt – vad innebär det för dig utifrån dina erfarenheter (när, var, hur och varför...)?
- Vad ska en fast vårdkontakt hjälpa till med (och inte)?

# Fast vårdkontakt

## – vad innebär det för dig?

### Patienters behov

- Den som är fast vårdkontakt behöver känna till mig...
- Behöver lita på att min kontakt är insatt i "ämnet" så jag blir trygg med de svar jag får...
- En kan inte kunna allt... Bättre att ha flera fasta kontakter för olika ändamål (specialiteter) som kan koordinera sinsemellan...
- Fast vårdkontakt kan vara ett team eller flera personer om vi kommit överens om det och hur vi ska kommunicera...
- En fast vårdkontakt behövs där jag har mest kontakt just nu...
- Måste veta vad jag kan förvänta mig – vi behöver komma överens...
- Jag vill se i en digital vy vem som är min fasta vårdkontakt...
- Jag vill kunna kommunicera digitalt när det passar...
- Jag vill veta när och hur jag kan kontakta...
- Jag vill veta vad jag kan förvänta mig när jag tar kontakt...
- Delar flera personer på rollen som min fasta vårdkontakt vill jag att det dokumenteras vad som gäller för vår kommunikation så att alla vet...
- Jag vill ha hjälp med frågorna snabbt så att jag kan komma vidare...
- Jag vill ha återkoppling om något inte går att lösa direkt...

# Arbetsätt och samverkan med piloterna

## - Jönköping och Uppsala

**1** **Intervjuer**  
Medarbetare i verksamheterna



**2** **Nuläge**  
Kartlägga / beskriva för patient och verksamhet



**3** **Nyläge**  
Beskriva för patient och verksamhet - digitalt flöde



**4** **Pilot**  
Testa digitalt flöde  
*Pågår*



**5** **Utvärdera**  
Patienter och medarbetares upplevelser  
*Efter sommaren*



# Hjärtmottagning

Enköpings lasarett, region Uppsala

## Vi som har jobbat med piloten

- Jenny Eriksson, Hjärtjuksköterska, Medicinmottagningen
- Anna Forsell, Hjärtjuksköterska Medicinmottagningen
- Sara Wickman, Fysioterapeut, Rehabenheten
- Emma Algell, Verksamhetsutvecklare, Utvecklingsenheten
- Anette Lindgren, Verksamhetsutvecklare, Utvecklingsenheten
- Malin Conde, kontaktperson Patientkontrakt, [malin.conde@region uppsala.se](mailto:malin.conde@region uppsala.se)

## Om sekundärprevention

Vid besök hos hjärtjuksköterska läggs stor vikt vid sekundärprevention. Detta innebär att insatser görs för att förhindra en försämring av eller ett återinsjuknande i patientens redan befintliga sjukdom. För att patienten ska skapa nya goda vanor och få en mer hälsosam livsstil ger hjärtjuksköterskorna information och rådgivning om levnadsvanor: tobak, alkohol, matvanor, fysisk aktivitet och stress. Tillsammans diskuteras mål och aktiviteter.

Som patient erbjuds deltagande i olika aktiviteter, individuellt eller i grupp tex hjärtskolan där hjärtjuksköterska, läkare, dietist, psykolog, kurator, diakon, fysioterapeut och Hjärt-lungsjukas förening deltar. De sekundärpreventiva åtgärderna följer upp i alla delar av patientens resa genom vården på lasarettet. Diskussion kring levnadsvanor förs vid alla vårdbesök.

## Syfte och mål

- Göra patienterna mer delaktiga och trygga i sin egen vård.
- Vi har tittat på hela hjärtinfarktsprocessen men fokuserat på sekundärpreventionen, där vi i nuläget inkluderat sjuksköterskor och fysioterapeuter.
- Komma igång och göra arbetet med patientkontrakt konkret och tydligt för patient och medarbetare.
- Öka fokus mot digitala lösningar, förändra vårt "mindset".

## Nyttor och effekter

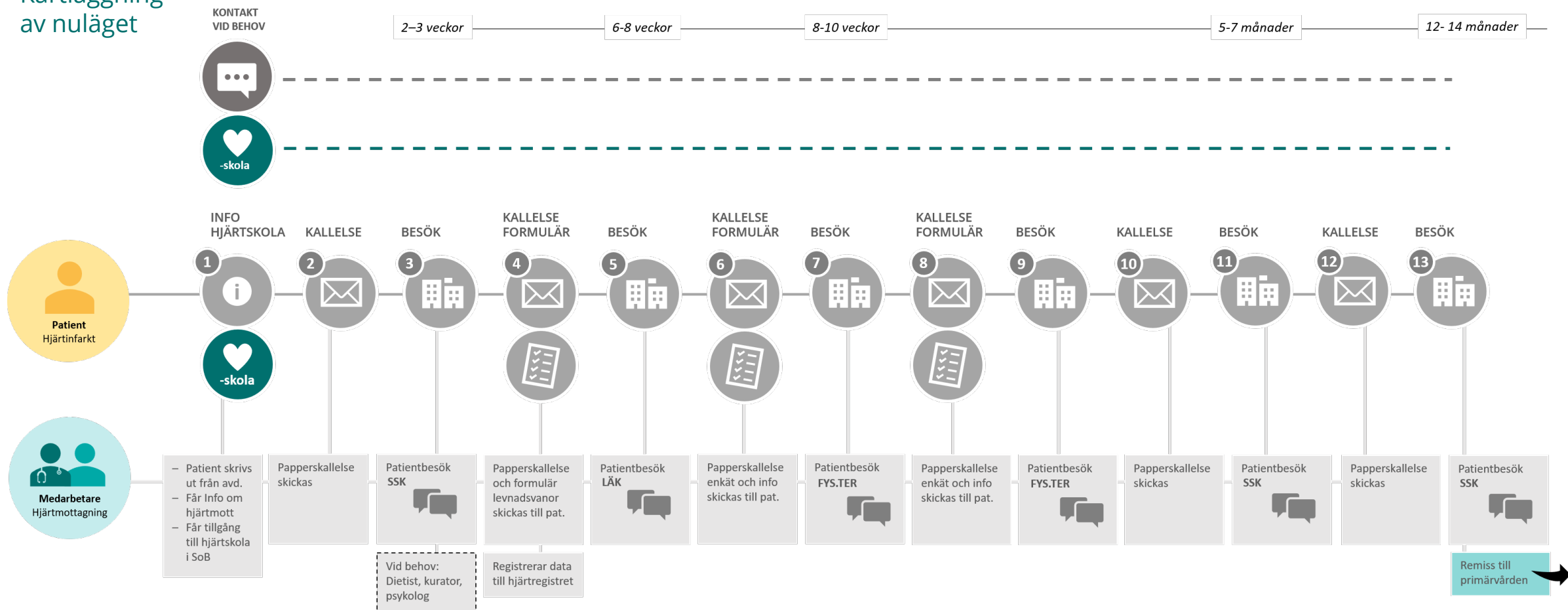
- Utifrån tidigare samverkansprojekt har vi i denna pilot fortsatt arbeta med det vi identifierade som förbättringsområden bland annat patienternas delaktighet i sin egen vård (via patienternas input).
- Piloten leder till att vi fortsätter arbeta konkret med delarna i patientkontraktet. Vi har nu verktyg att jobba vidare med att breddinföra de delar vi har testat i piloten.
- Tryggare och effektivare vårdbesök vilket är viktigt både för personal och patient.

## Om arbetssätt

Genom att vara med i piloten har vi fått draghjälp i arbetet med patientkontrakt. Vårt deltagande i piloten har också uppmärksammats nationellt och regionalt vilket har varit positivt för verksamheten. Vi har fått bra metodstöd och har haft många givande diskussioner med Inera där vi har lyft både behov och utmaningar. Känns värdefullt att kunna påverka utvecklingen av digitaliseringen. Det har varit givande med workshops där vi fått input från andra organisationer och konkreta verktyg att jobba vidare med på hemmaplan (patientresa, porträtt etc). Mycket bra att få hjälp att visualisera patientresan och vårdens aktiviteter. Blir lättare att diskutera kring en bild. Det blir tydligare vad vi behöver förbättra.

# PATIENTRESA

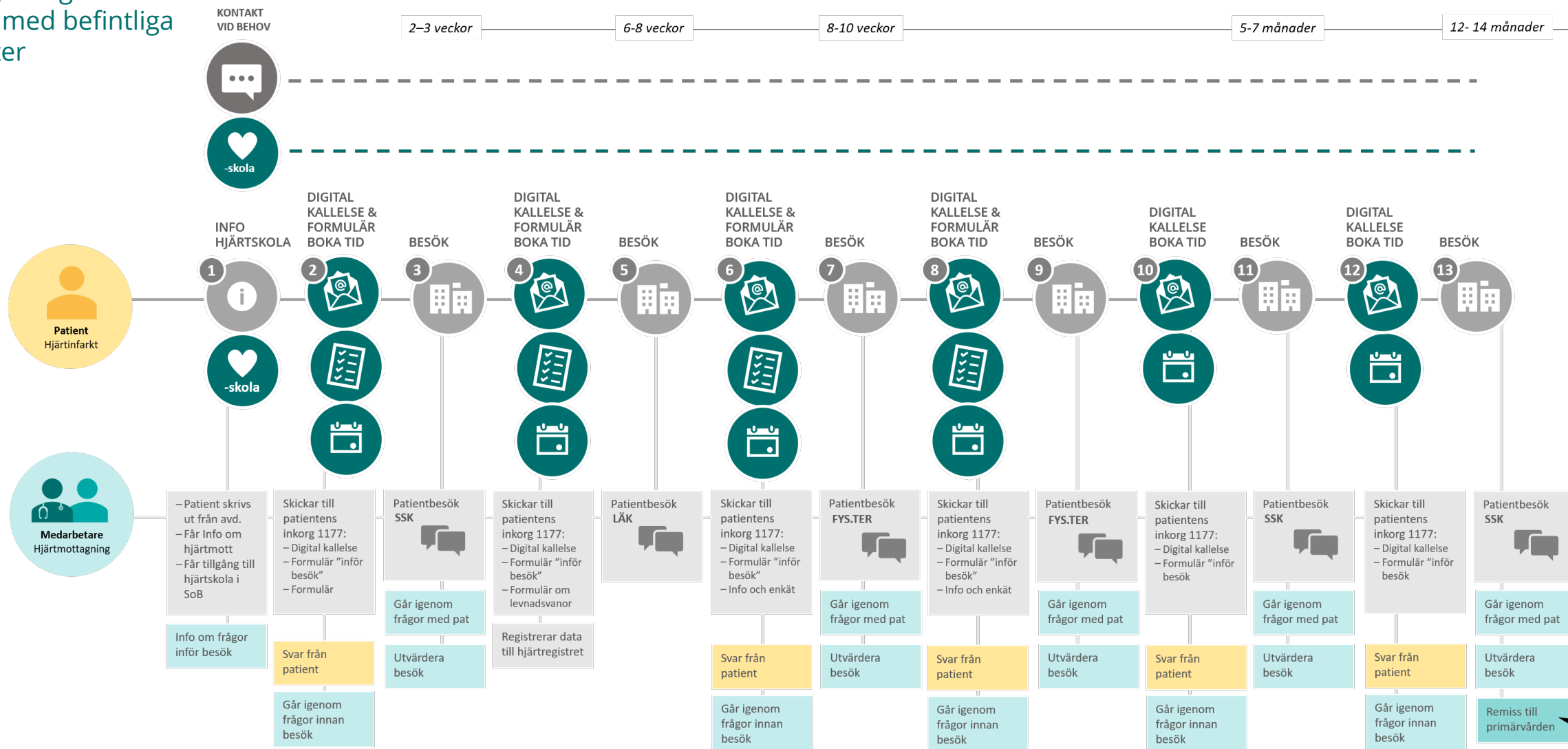
Kartläggning  
av nuläget





# PATIENTRESA

Nyläge - digitaliserat flöde med befintliga tjänster



# Hjärtmottagning

Länssjukhuset Ryhov, region Jönköpings län

## Vi som har jobbat med piloten

- Josefine Burensjö, verksamhetsutvecklare Medicinkliniken, kontaktperson [josefine.bjurensjo@rjl.se](mailto:josefine.bjurensjo@rjl.se)
- Åsa Jonsson, sjuksköterska med specialistfunktion, Hjärtmottagningen
- Magdalena Fritzson, projektledare Patientkontrakt, region Jönköping

## Om sekundärprevention

Sekundärprevention är en viktig del i ett strukturerat eftervårdsprogram. Målet är att med multifaktoriell intervention, genom farmakologisk behandling och modifiering av patientens riskfaktorer och livsstil minimera risken för återinsjuknande efter akut kranskärslsjukdom.

Patienter som drabbats av hjärtinfarkt < 80 år följs upp via hjärtmottagningen efter 2-4 veckor, 6-8 veckor, 6-9 månader (telefonkontakt) och efter ett år. Vid dessa kontakter/besök kontrolleras läkemedel och eventuell dosjustering görs, livsstilsförändringar /rehabiliteringsåtgärder, riskfaktorer för hjärtkärlsjukdom adresseras (rökstopp, hälsosam diet, fysisk aktivitet, blodtryck, lipider) Vid dessa besök ges utökad möjlighet till frågor och information.

## Nyttor och effekter

Att patienterna ska känna sig förberedda på vad som ska avhandlas vid besöket och haft möjlighet till egna reflektioner inför besöket.

Ge vårdpersonal möjlighet att förbereda och inhämta eventuell kunskap för att tillmötesgå patientens önskemål (om så krävs).

## Syfte och mål

Ge patienterna en möjlighet, om så önskas, att kunna kommunicera digitalt såväl inför som mellan besöken.

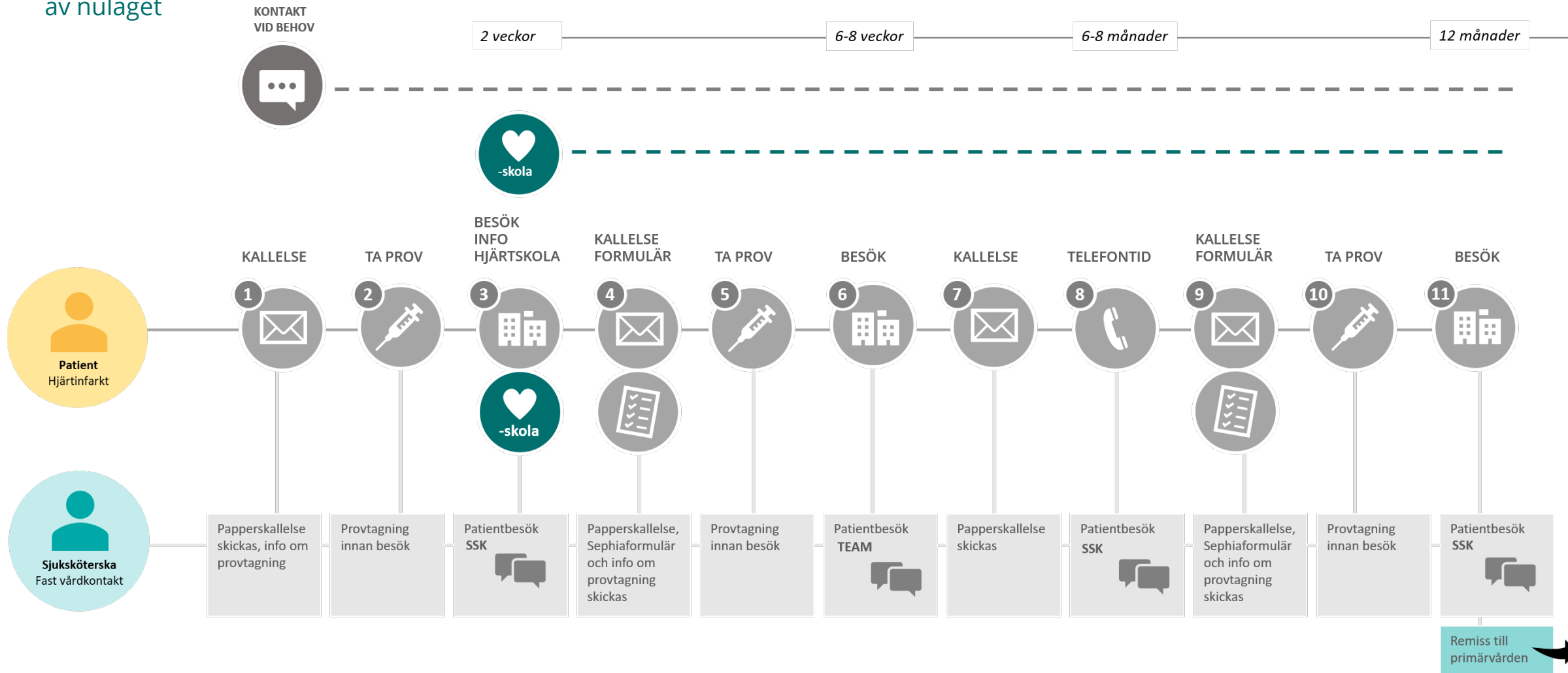
Även att få till en ökad patientcentrerad vård där patienten får möjlighet att rikta fokus på det som är viktigt för denne.

## Om arbetssättet

Styrkan i det vi har gjort för att komma fram till start av piloten är, dels det grundliga arbetet vid genomgången av flödet som identifierat vilka digitala utmaningar som vi och Inera står inför för att få till en optimal digital kommunikation mellan patient och vården. Det är också en styrka att ha haft utbyte i tankar och tillvägagångssätt mellan regionerna som har lett till bra utvecklingsmöjligheter.

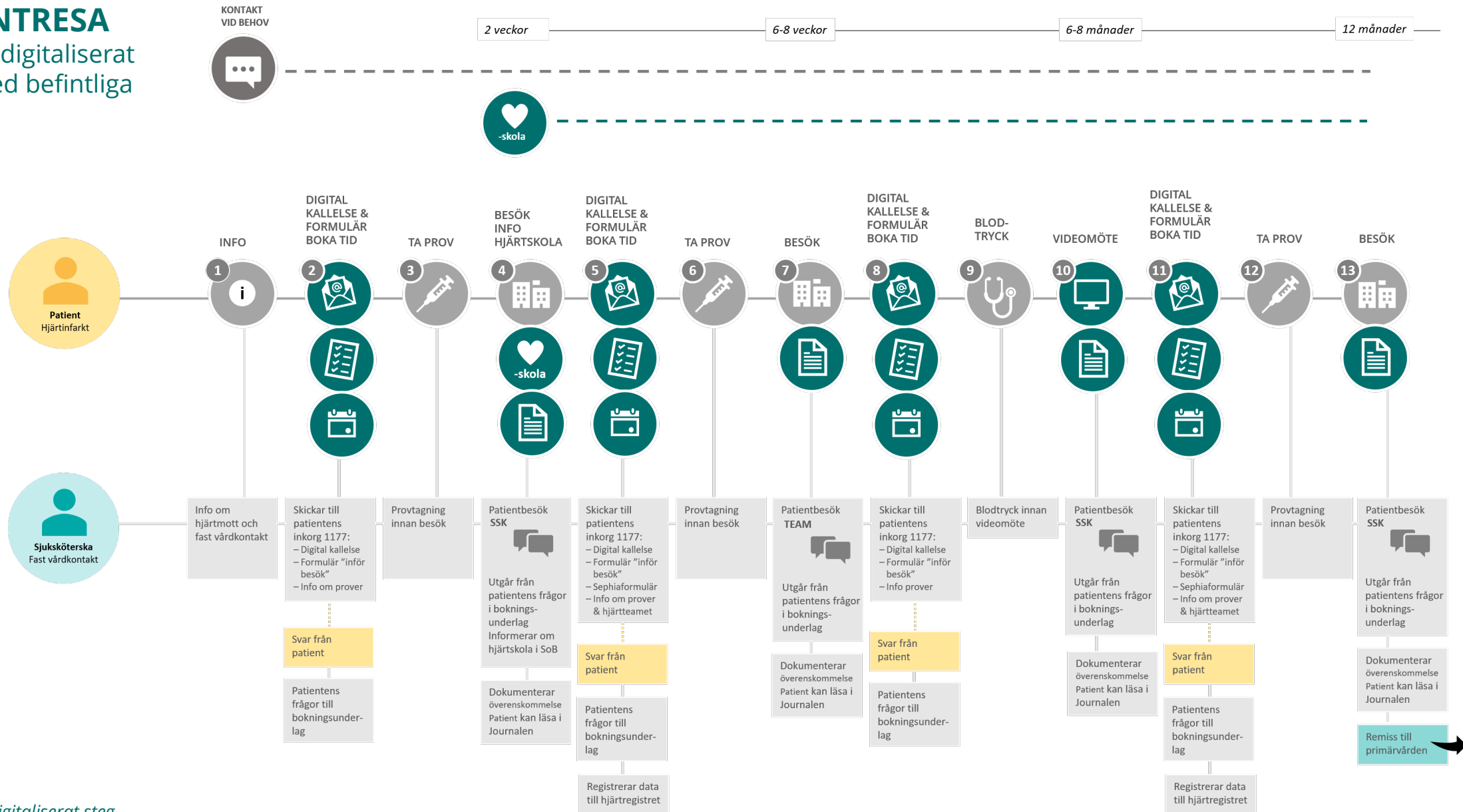
# PATIENTRESA

Kartläggning  
av nuläget



# PATIENTRESA

Nyläge - digitaliserat flöde med befintliga tjänster



# Urologmottagning

Länssjukhuset Ryhov, region Jönköpings län

## Vi som jobbat med piloten

- Elin Bolmstam sjuksköterska (snart) med specialistfunktion
- Eva Jansson, undersköterska
- Carina Wernlid, sjuksköterska med specialistfunktion
- Viviann Elf, sjuksköterska med specialistfunktion
- Helen Johansson, verksamhetsutvecklare
- Ulrika Wakt, Vårdenhetschef urologmottagningen

”Att vi direkt från Inera utrönar och försöker få till det vi önskar digitalt direkt i Cosmic som är patientens journalhandling. Känns som att det blir mer ”tryck” i utvecklingen av, just i detta fall, digitalisering. Vi behöver inte dra det tunga ”lasset” med IT biten, den kommunikationen sköter ni åt oss.”

## Om piloten

Vi vill komma framåt i digitalisering eftersom vi ser att det gagnar patienten och troligtvis en förbättring i ledtiden för patienten – när patienten inte behöver få alla formulär per post.

Att vi sedan också arbetar med att ha fast vårdkontakt på denna patientgrupp, många av våra patienter har det redan idag – när de återkommer för ex. dilatation av urinröret.

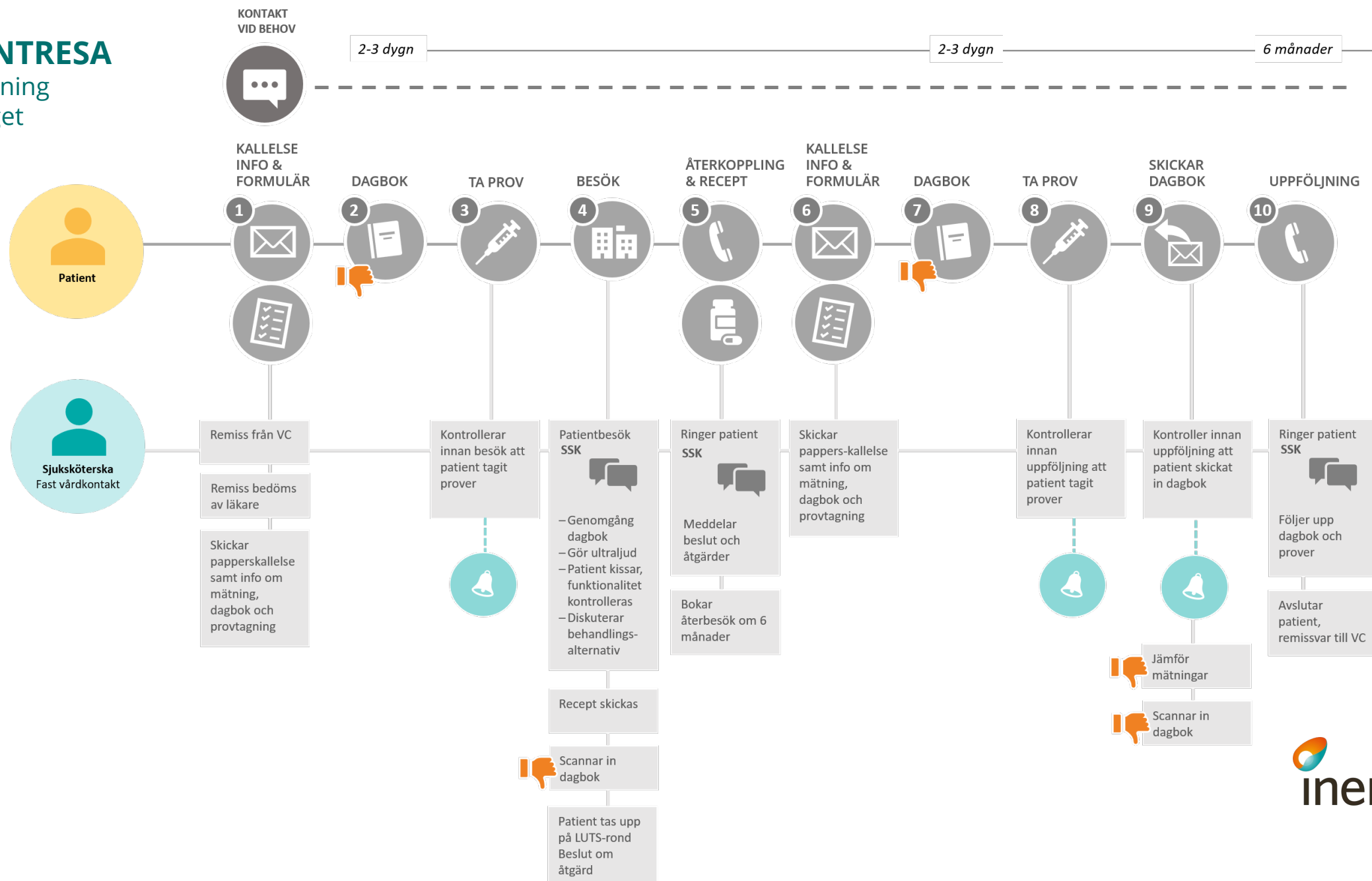
## Nyttor och effekter

Vi hoppas kunna se att patienten enkelt kan gå in på 1177 och fylla i de dokument som ligger till grund för den planerade undersökningen/ utvärdering av genomgången utredning. Dokumenten ska komma in i Cosmic och finnas i patientens journal. Sjuksköterskan/ läkaren som ska ha hand om patienten kan enkelt gå in och förbereda sig på patientens handlingar innan besöket. Det ska vara enkelt för patienten att fylla i dokumenten.

Patientsäkerhetsmässigt ska papper inte skannas in i journalen som vi gör idag, (kan hamna i fel patients journal, personnummer kanske saknas på dokumenten som ska skannas in etc) Personalmässigt är det tidsödande administrativt att skanna in papper. I det IT samhälle vi lever i ska det inte behövas.

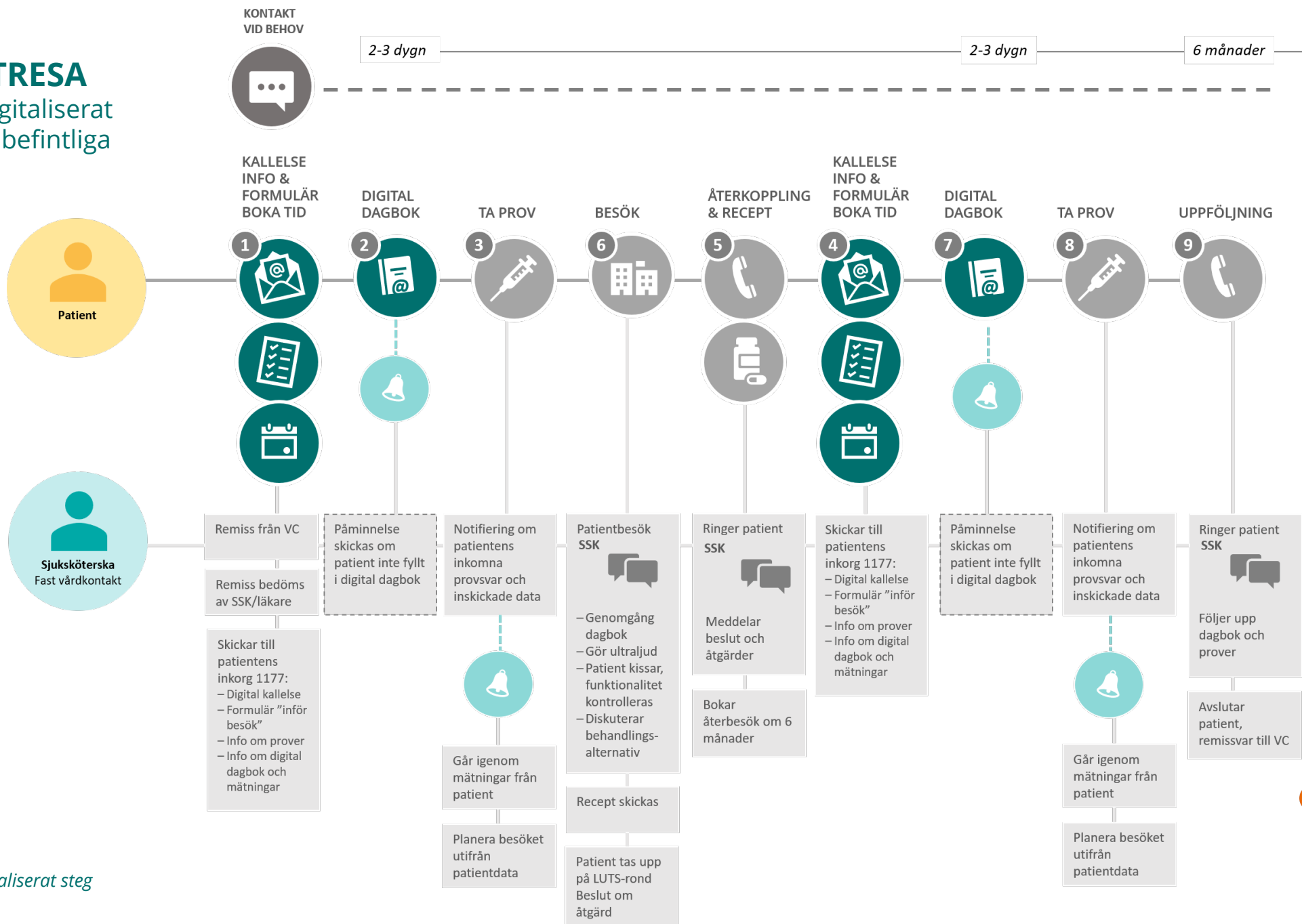
# PATIENTRESA

Kartläggning av nuläget



# PATIENTRESA

Nyläge - digitaliserat flöde med befintliga tjänster



# Resultat



# Två nya ärendetyper

Via ärendehantering i 1177 kan mottagningar själva skapa ärendetyper som kan tillgängliggöras för invånare antingen via mottagningens startsida i 1177 eller skickas ut till invånarens inkorg. Mottagningarna kan antingen utgå från mallar som skapats nationellt eller regionalt eller skapa sina egna ärendetyper. Ärendetyper kan till exempel användas för Fast läkarkontakt, Förnya recept, Anmäl behov av fast vårdkontakt eller Behov av läkemedelsgenomgång.

I piloten har två nya ärendetyper inom områdena Kontakt med fast vårdkontakt och Inför planerat besök testats. Ärendetyperna har tillgängliggjorts som nationella mallar i 1177 och bifogat till den här rapporten finns instruktioner för hur ärendetyperna laddas ner på mottagningen.

Den lösning som testas i piloten tar tillvara på befintlig funktionalitet och bidrar till förenklad dialog mellan vård och invånare, ökad självservice samt effektivare och mer kvalitativa vårdbesök.

### Kontakta din fasta vårdkontakt

Här kan du kontakta din fasta vårdkontakt

**Viktigt**

- Du får svar från din fasta vårdkontakt inom x dagar
- Kontrollera att du fyllt i ditt mobilnummer och/eller kommer ett meddelande från oss.
- Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden för ditt barn under 13 år. Om du är under 13 år kan du inte använda denna funktion.

Jag har tagit del av den fullständiga informationen

### Mina kontaktuppgifter

Skriv din fråga till din fasta vårdkontakt här (Obligatorisk)

Här kan du, om du vill, bifoga en fil till vården. Det kan till exempel vara ett recept eller en röntgenbild.

**BIFOGA FILER**

**SKICKA**

### Frågor inför planerat besök hos sjuksköterska

Testenhet Demo2

**Fråga**  
2021-05-31 09:40

Snart kommer du att få en kallelse till Maria Johansson, leg. sjuksköterska på Hjärtmottagningen. Besöket kommer att ta ca. 30 minuter. På besöket kommer vi bland annat diskutera hur vi ska fortsätta behandlingen.

För att kunna möta just dina behov önskar vi att du svarar på några frågor inför besöket.

Med vänlig hälsning  
Karl Larsson  
2021-05-31

**Svara**  
Jag vill ta upp/fråga på besöket: (Obligatorisk)

5000 tecken kvar

Mina förväntningar av vad vården kan hjälpa mig med:

5000 tecken kvar

Jag önskar hjälp från:

- Kurator (ex vid behov av samtalssöd eller stöd med ekonomi)
- Dietist (ex hjälp med kaloriberäkning och kostlära)
- Tobaksavvänjare
- Sjukgymnast

Annan, ange profession

100 tecken kvar

**SKICKA**

# Fast vårdkontakt

## - frågor som behöver besvaras

### Verksamhetsperspektiv

1. Hur ska patienter som fått en fast vårdkontakt kunna kontakta digitalt via 1177 Vårdguidens e-tjänster?
2. Var ser patienten vem som är fast vårdkontakt?
3. Hur informeras patienten om vem eller vilka som är fast vårdkontakt?
4. Var i journalen dokumenteras vem/vilka som är fasta vårdkontakter?
5. Om det finns flera i rollen som fast vårdkontakt, vem har koordineringsansvaret?
6. Hur tydliggörs för patienten vilka frågor en fast vårdkontakt kan hjälpa till med?

Värden som identifierats som särskilt viktiga är *trygghet, kontinuitet, samordning och patientsäkerhet.*



# Fast vårdkontakt

## – vad innebär det för dig?

*Resultat från Skåne*

### Patienters behov

- Den som är fast vårdkontakt behöver känna till mig...
- Behöver lita på att min kontakt är insatt i "ämnet" så jag blir trygg med de svar jag får...
- En kan inte kunna allt... Bättre att ha flera fasta kontakter för olika ändamål (specialiteter) som kan koordinera sinsemellan...
- Fast vårdkontakt kan vara ett team eller flera personer om vi kommit överens om det och hur vi ska kommunicera...
- En fast vårdkontakt behövs där jag har mest kontakt just nu...
- Måste veta vad jag kan förvänta mig – vi behöver komma överens...
- Jag vill se i en digital vy vem som är min fasta vårdkontakt...
- Jag vill kunna kommunicera digitalt när det passar...
- Jag vill veta när och hur jag kan kontakta...
- Jag vill veta vad jag kan förvänta mig när jag tar kontakt...
- Delar flera personer på rollen som min fasta vårdkontakt vill jag att det dokumenteras vad som gäller för vår kommunikation så att alla vet...
- Jag vill ha hjälp med frågorna snabbt så att jag kan komma vidare...
- Jag vill ha återkoppling om något inte går att lösa direkt...

# Ärendetyp

## - Kontakta din fasta vårdkontakt

- Ny nationell mall **Kontakta din fasta vårdkontakt** finns tillgänglig för mottagningar att ladda ner i 1177.
- Ärendetypen tillgängliggörs antingen för samtliga patienter på mottagningen alternativt delas ut, via funktionen *Godkänn invånare*, till de patienter som har fått en fast vårdkontakt.
- Invånaren kan med hjälp av funktionen *Genvägar* lägga länken för formuläret direkt på startsidan i 1177.

Se bilaga **Ärendetyp Kontakta din fasta vårdkontakt - instruktion** för detaljerad beskrivning av hur ärendetypen kan läggas till och användas.

## Kontakta din fasta vårdkontakt

Här kan du kontakta din fasta vårdkontakt

### Viktigt

- Du får svar från din fasta vårdkontakt inom x dagar i din inkorg.
- Kontrollera att du fyllt i ditt mobilnummer och/eller e-postadress under inställningar, så får du en avisering när det kommer ett meddelande från oss.
- Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person eller där du agerar som ombud för ditt barn under 13 år. Om du är under 13 år kan även dina vårdnadshavare läsa och skicka ärenden för dig.

Jag har tagit del av den fullständiga informationen.

### Mina kontaktuppgifter

Skriv din fråga till din fasta vårdkontakt här (Obligatorisk)

5000 tecken kvar

Här kan du, om du vill, bifoga en fil till vården. Det kan till exempel vara en bild eller en PDF.

BIFOGA FILER

SKICKA

# Inför planerat besök – ett "win-win"-koncept

1. Genom att förbereda FÖRE, UNDER och EFTER besök, undersökningar, behandlingar, avstämningar och andra interaktioner skapas trygghet.
2. Viktigt att patienten får tydliggöra vad som "är viktigt för mig" så att den tillgängliga tiden används på bästa sätt.
3. Genom att patienten och vården kan ställa frågor innan besöket kan det bidra till effektiv resursanvändning vid besöket.
4. Tydlighet med att patienten behöver besvara frågor och formulär från vården som ett led i ett besök av högre kvalitet med högre precision.
5. Nya arbetssätt där insamlad data används för inläsning och planering av olika typer av interaktioner – både patienten och medarbetaren förbereder.
6. Nya arbetssätt kan stimulera till nya roller i samskapandet, föra processen framåt, överenskommelsen, det här gör vi, det här gör du... till nästa gång...på

*Proaktivt trygghetsbyggande –  
pålästa medarbetare och  
patienter skapar  
förutsättningar för delaktighet  
och samskapande.*



# Ärendetyp

## - Frågor inför planerat besök

- Ny nationell mall **Frågor inför planerat besök** finns tillgänglig för mottagningar att ladda ner i 1177.
- Ärendetypen skickas ut till patienter inför ett planerat besök via funktionen *invånarärende*.
- Ärendetypen kan också skickas ut ihop med en kallelse från 1177. Antingen som två separata ärendetyper eller att kallelseinformationen läggs till i ärendetypen med frågorna

Se bilaga **Instruktioner ärendetyp – Frågor inför planerat besök** för detaljerad beskrivning av hur ärendetypen kan läggas till och användas.

The screenshot shows the user interface of the 1177 VÄRDGUIDEN application. At the top, there is a navigation bar with the 1177 logo and the text 'VÄRDGUIDEN'. To the right, there is a user profile icon and the name 'Maria Lång' with 'Inställning' below it. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Start', 'Meddelanden', 'Bokade tider', 'Egen provhantering', 'Stöd och behandling', and 'Övriga tjänster'. The main content area displays the breadcrumb 'Du är här: Start / Meddelanden / Frågor inför planerat besök hos sjuksköterska' followed by the title 'Frågor inför planerat besök hos sjuksköterska' and a subtitle 'Testenhet Demo2'. The form itself is titled 'Fråga' and shows the date and time '2021-05-31 09:40'. The text of the message reads: 'Snart kommer du att få en kallelse till Maria Johansson, leg. sjuksköterska på Hjärtmottagningen. Besöket kommer att ta ca 30 minuter. På besöket kommer vi bland annat diskutera hur vi ska fortsätta behandlingen. För att kunna möta just dina behov önskar vi att du svarar på några frågor inför besöket. Med vänlig hälsning Karl Larsson 2021-05-31'. The form contains three text input fields: 'Jag vill ta upp/fråga på besöket: (Obligatorisk)' with a 5000-character limit, 'Mina förväntningar av vad vården kan hjälpa mig med:' with a 5000-character limit, and 'Jag önskar hjälp från:' with a 100-character limit. Below the third field, there are four checkboxes for 'Kurator (ex vid behov av samtalsstöd eller stöd med ekonomi)', 'Dietist (ex hjälp med kaloriberäkning och kostlära)', 'Tobaksavvänjare', and 'Sjukgymnast'. At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'SKICKA'.

# Slutsatser

# Slutsatser från piloterna

- Tydliga utvecklingsområden inbjuder till reflektion, kreativitet och rörelse
  - Fast vårdkontakt
  - Inför planerat besök
- Att utgå från nyttor och effekter skapar engagemang och drivkraft
  - Nyttor och värden för patient och närstående
  - Nyttor och effekter i verksamheten
- Kunskap om befintliga digitala lösningar viktig
  - Vilka olika digitala tjänster och funktioner finns? Hur kan dessa användas var för sig eller i kombinationer?
  - Hur kan man använda funktionalitet för att "individualisera" startsidan och stödja patienten inom ett visst område?





# Slutsatser från piloterna

- Komponera koncept som visualiserar en tänkt användningssituation
  - Visualisera patientens resa och vårdens aktiviteter i samma beskrivning
  - Beskriv upplevelser och utmaningar i nuläget
  - Välj ut digitala lösningar kan bidra med förflyttning mot ett nyläge
  - Utveckla nya arbetssätt och synsätt
  - Beskriv helheten i ett nytt användningskonceptet (*se koncept sekundärprevention hjärta*)
- Arbetspaket med tydliga ramar och ett hjälpsamt stöd väcker intresse och handlingskraft
  - Tjänstedesign och visualisering som bärande metoder
  - Använd befintlig teknik för att omsätta lösningsförslag och samla in krav för framtida utveckling

# Behov vidareutveckling

## - "lågt hängande frukter

I arbetet med att implementera de nya och förbättrade funktionerna i 1177 samt under piloterna har följande behov av vidareutveckling identifierats.

### **Ärendetyp Kontakt med fast vårdkontakt**

- Det finns ett behov av att kunna visa upp information i 1177 om vem som är den fasta vårdkontakten, det stödet saknas idag och kräver integration.
- Under förutsättning att det i 1177 finns information om vem som är den fasta vårdkontakten skulle ärendehanteringens utökas med möjlighet för invånaren att skicka ett ärende till en viss vårdpersonal.

### **Övrigt**

- Det finns idag endast begränsade möjligheter att föra över information från formulär i 1177 till journalsystem vilket leder till dubbelarbete i form av dubbeldokumentation.
- Det är önskvärt att kunna länka till delmängder i journalen från startsidan i 1177 såsom provsvar och anteckningar.

# Citat från deltagare

"Även att de fått en nyfikenhet och intresse för hur digitala tjänster kan nyttjas. Så nyttan är att det gett motivation att gå vidare i utvecklingen."

"Det som jag kan se utifrån mitt perspektiv är att de sett nyttan med att göra en tjänsteresa och processkartläggningen då det inte verkar vara något som är en självklarhet."

"Ert stöd med tjänstedesign har varit oerhört värdefullt då visualiseringen är en god pedagogik för att få en helhetsbild. Det är med viss avund som jag lyssnat in större regioner som har egna "Tjänstedesigners" att tillgå - vilken tillgång!"

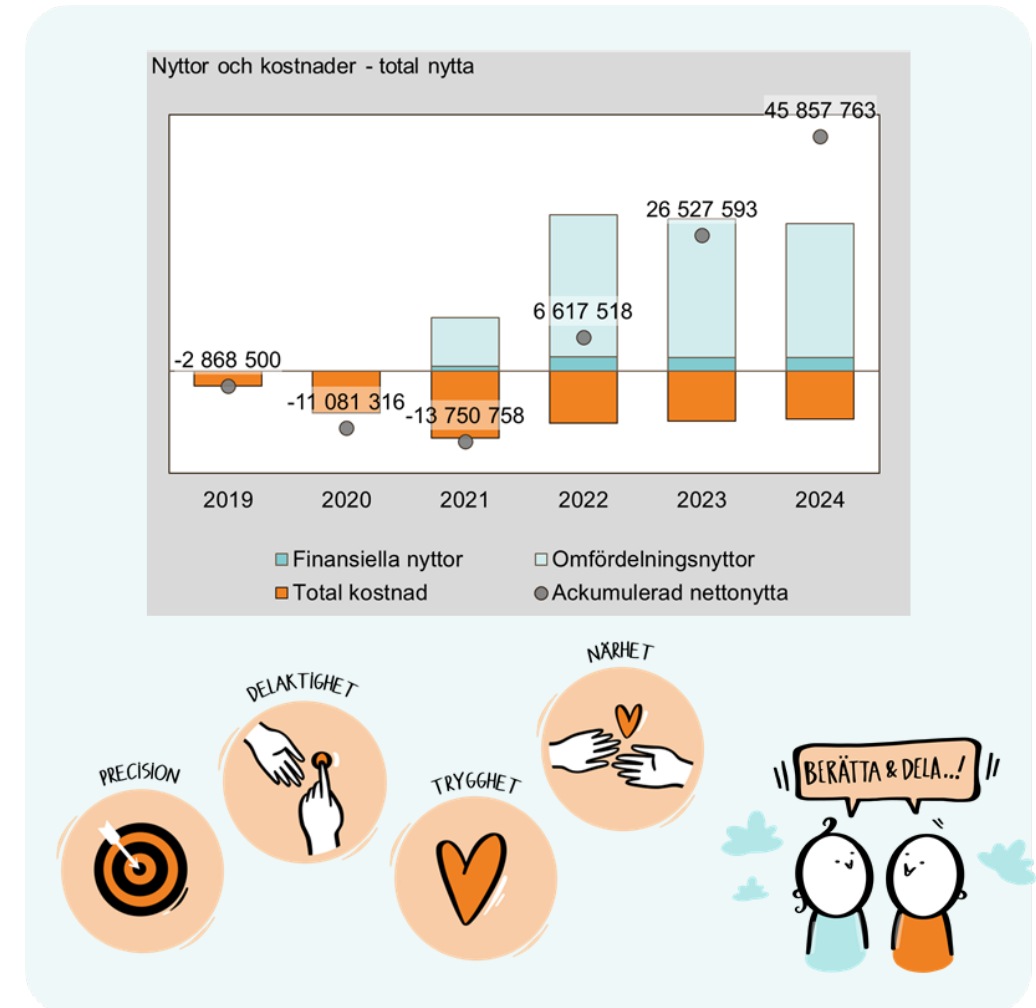
# Nyttokalkyl

# Vad är en nyttokalkyl?

Värderar nyttor och kostnader för en förändring i pengar.

Användningsområden:

- Underlag för beslut
- Stöd under utveckling och förändring
- Stöd för uppföljning



En nytta är en mätbar förändring som uppfattas som positiv av en eller flera intressenter och som bidrar till ett eller flera verksamhetsmål.

# Förberedelse för nyttokalkyl

- Vi har gjort de första fem stegen i Ineras modell för nyttokalkyler för att hitta och beskriva nyttorna.
- Arbetet kan användas som grund för att ta fram nyttokalkyler i framtiden.

Ineras modell för nyttokalkyler:  
[Öppen info: Nyttokalkyler](#)

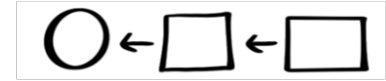
1. Formulera alternativen



2. Hitta effekterna



3. Rita en effektkedja och hitta nyttorna



4. Beskriv nyttor och risker



5. Sortera nyttorna



6. Formulera frågor



7. Samla data för nyttor och kostnader



8. Räkna



9. Dokumentera



# Frågor inför planerat besök

Nyttor med att använda en digital tjänst för att tillsammans med patienten planera ett bokat besök

## ÖKAD TILLGÄNGLIGHET

- **Bokade tider som passar i mitt liv.** Genom överenskommelse eller webbtidbok.
- **Lättare att skriva än att prata.** För vissa / för många.
- **Kortare väntetid.** Att använda en digital tjänst möjliggör ett nytt arbetssätt som kan frigöra tid för vårdpersonalen som kan användas för att minska väntetider.

## ÖKAD DELAKTIGHET

- Att få välja en tid som passar
- Att få ställa egna frågor och få svar.

## BÄTTRE HÄLSA OCH VÅRD

- **Besök som bättre möter patientens behov** tack vare gemensam planering och förberedelse.

## ÖKAD TRYGGHET

- När jag får svar på mina frågor.
- När jag vet att vården är mån om det som är viktigt för mig.
- När jag vet att jag och vården har samma förväntningar på besöket.
- När jag kommunicerar säkert via 1177.se.

# Frågor inför planerat besök

Nyttor med att använda en digital tjänst för att tillsammans med patienten planera ett bokat besök

## FRIGJORD TID FÖR VÅRDPERSONAL

- **Minskad tid till av- och ombokning** när den bokade tiden passar patienten.
- **Minskad tid till återbesök och telefonsamtal** när besöken bättre möter patientens behov.
- **Enklare administration.** Exempelvis vid journalföring eller revidering av formulär.

## ÖKAD SÄKERHET

- Patient och vårdpersonal legitimerar sig.
- Informationen kommer inte bort.
- Ingen tillgång för obehöriga.

## MINSKADE KOSTNADER FÖR PAPPER OCH PORTO

- När papper ersätts med digital kommunikation.

## FRIGJORD TID FÖR INVÅNARE

- Jag känner mig trygg med planering och besök och behöver inte förlora tid på att oro mig, ringa, boka nya besök eller söka information.

## MINSKADE CO2-UTSLÄPP OCH MINSKAD NEGATIV MILJÖPÅVERKAN

- Med färre papper och färre transporter.



# Fast vårdkontakt

Nyttor med att erbjuda patienten en fast vårdkontakt

## ÖKAD TRYGGHET

Med en fast vårdkontakt känner jag mig tryggare, givet att jag:

- Vet vem jag ska kontakta.
- Vet att kontakten känner till mina behov.
- Vet att kontakten har rätt kompetens.
- Vet att min fråga kommer tas omhand.
- Vet inom vilken tid jag får svar.

## FRIGJORD TID FÖR VÅRDPERSONAL OCH INVÅNARE

- **Kortare kontakter.** När kontakten känner till mina behov behöver jag inte berätta allt från början varje gång.
- **Minskat vårdbehov.** Med ökad kontinuitet och trygghet behöver jag inte vård inte samma utsträckning.

## BÄTTRE HÄLSA OCH VÅRD

- **Missar ingen viktig information.** Eftersom kontakten känner till mina behov.
- **Får snabbare rätt vård.** Eftersom kontakten kan hjälpa mig i vårdkedjan.
- **Minskat vårdbehov.** Med ökad kontinuitet och trygghet behöver jag inte vård inte samma utsträckning.

# Negativa effekter som vi riskerar

## OJÄMLIK VÅRD

- Om det inte finns alternativ till digitala kontaktvägar.

## ÖKAT UTANFÖRSKAP

- För personer som har svårt att använda de digitala tjänsterna.

## FÖRSÄMRAD ARBETSMILJÖ

- Om det inte finns stöd för det nya arbetssättet i organisationen.
- Med fler system att lära sig och logga in i som inte är integrerade.
- Om det nya arbetssättet medför ökad administration.

## ÖKAD OTRYGGHET

- Om de digitala tjänsterna fungerar dåligt eller inte är användarvänliga.
- Om det inte finns stöd för det nya arbetssättet i organisationen så att invånarnas behov inte möts.

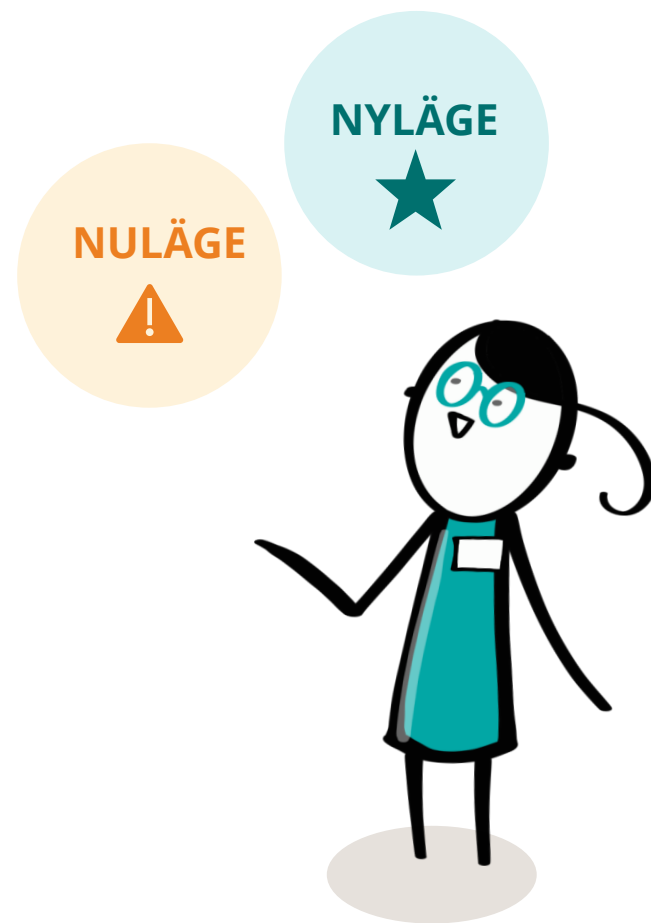
# Metodstöd

## Digitala sammanhållna flöden

# Visualisering som metodstöd

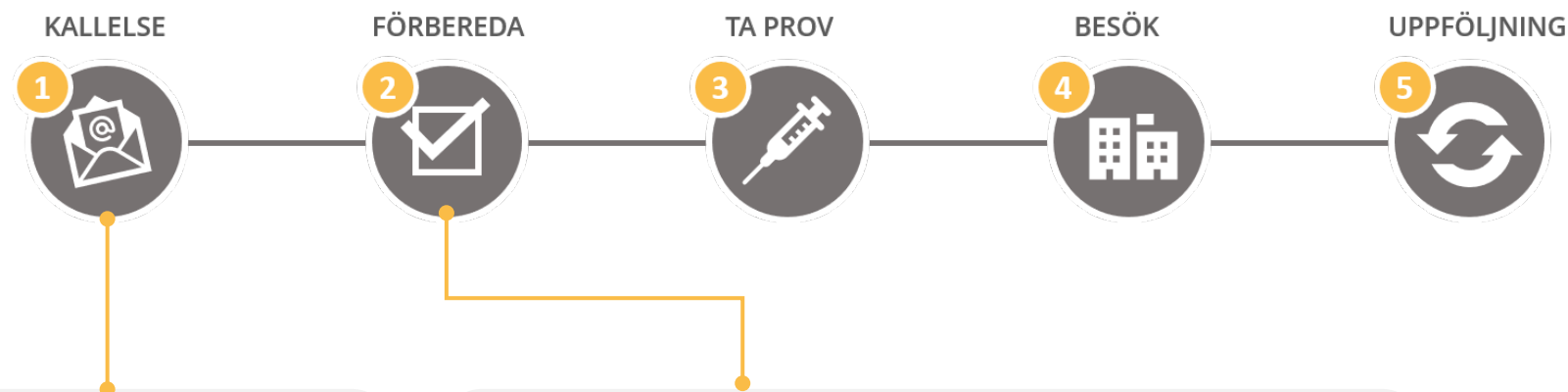
Med hjälp av den kartläggning som pilotverksamheterna gjorde över patienternas resor, har vi tagit fram generiska resor som kan användas som metodstöd för att införa 1177 Vårdguidens digitala tjänster i verksamheten.

Stödet består av ett nuläge som visar på de utmaningar som finns i det manuella sättet att jobba. Men också av ett nyläge som beskriver på vilket sätt man digitalisera stegen i verksamheten med befintliga tjänster från 1177 Vårdguiden.



# Generisk patientresa

## NULÄGE



### Aktiviteter i verksamhet

- Vården bokar en tid för patienten.
- Papperskallelse skrivs ut och skickas till patienten.



### Exempel på utmaningar

- Dyrt att skicka kallelser med post.
- Att kallelsen inte kommer fram till patienten (i tid).
- Att patienten inte får välja tid som passar.
- Att patienten inte vet hur långt besöket är. Svårt att planera.
- Att patienten inte vet varför besöket ska ske.
- Att rekommenderad tidpunkt för provtagning kan vara vagt angiven.



### Aktiviteter i verksamhet

- Tillsammans med kallelse skickas pappersformulär av olika slag
- Ifyllda formulär ska användas som underlag till kommande besök



### Exempel på utmaningar

- Dyrt att skicka dokument med post.
- Risk att patienten glömmer att ta med ifyllt pappersformulär.
- Vården vet inte i förväg om patienten har med ifyllt formulär eller inte.
- Tidsödande att scanna eller mata in svar från patienten i journal el register.
- Personalen får ta del av ifyllt formulär först vid besöket och kan då inte förbereda besöket utifrån patientens svar.
- Patienten skulle också oftast behöva ställa sina frågor innan besöket.

# Generisk patientresa

## NULÄGE



### Aktiviteter i verksamhet

- Remiss skickas till labb
- Patienten bokar tid eller drop-in-provtagning
- Patienten tar prov på labb



### Exempel på utmaningar

- Att vården missar att skicka remiss till labb
- Att patienten missar att ta provet som ska följas upp på besöket.
- Att patienten tar provet så nära inpå besöket att provsvar inte kommer i tid



### Aktiviteter i verksamhet

- Kontrollerar att patienten tagit prov, fyllt i formulär osv.
- Genomför undersökningar.
- Kommer överens med patient om nästa steg.



### Exempel på utmaningar

- Att provsvar inte finns klara vid besöket. Risk att nytt besök behöver bokas.
- Patienten läser provsvar i journalen men vårdpersonal utgår från att patienten inte tagit del av provsvar.
- Patienten vet inte om vad som ska hända vid besöket. Skapar otrygghet.
- Patienten får mycket information vid besöket. Det är svårt att komma ihåg allt som sägs.
- Patienten får information om att fundera på behandlingsalternativ till nästa gång och får med sig dokumentation i pappersformat. Svårt att ställa ev följdfrågor.



### Aktiviteter i verksamhet

- Följer upp patienten efter tidigare överenskommelse
- Kan ske via telefon eller fysiskt besök



### Exempel på utmaningar

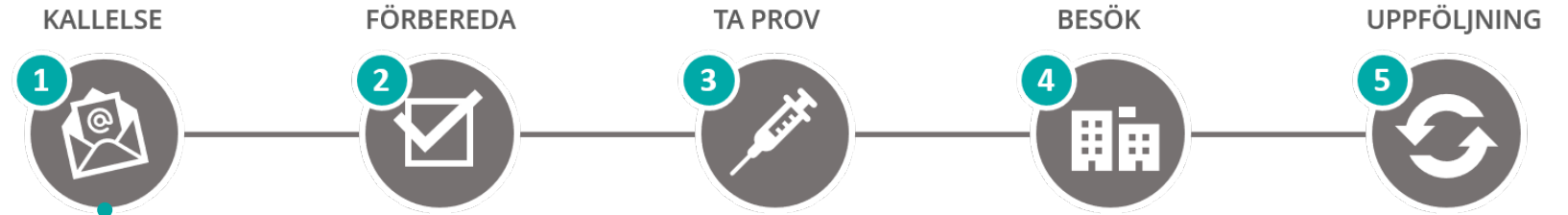
- När det inte är tydligt dokumenterat i journalen är det svårt att veta vad man kommit överens om vid besöket.
- Patienten har inte gjort det man kommit överens om, t ex testa nytt läkemedel i 3 veckor och sedan uppföljning eller genomföra överenskomna livsstilsförändringar.

**NYLÄGE**

# Digitala möjligheter

Vi har tagit fram ett urval av de digitala möjligheter som finns inom ramen för 1177 Vårdguidens e-tjänster för att underlätta förståelsen för hur dessa digitala lösningar skulle kunna användas för att stödja både patienten och vårdverksamheten.

# Generisk patientresa NYLÄGE



## DIGITALA STÖD I PATIENTRESAN

- Vården ser att patienten har godkänt digital kommunikation via 1177.
- Skickar kallelsen digitalt. Pat får möjlighet att boka om tiden direkt om tid ej passar.
- Framgår tydligt hur långt besöket är.
- Framgår tydligt syftet med besöket.
- All kringinformation om avgifter, uteblivna besök, vägbeskrivningar etc. kan bifogas som länkar. Detta ger en bättre överblick för patienten.

### Aktuella tjänster & funktioner



1177  
INKORG



DIGITAL  
KALLELSE



TIDBOK



GODKÄNNA  
DIGITAL  
KOMMUNIKATION



Perfekt! Patienten har godkänt digital kommunikation via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Här kommer kallelsen!





# Generisk patientresa NYLÄGE



## DIGITALA STÖD I PATIENTRESAN

- Här har verksamheten möjlighet skicka ut information i form av exempelvis länkar och PDF-filer. Även formulär av olika slag som kan förbereda både patienten och verksamheten inför besöket. På så sätt kan vi skapa den delaktighet vi eftersträvar med patienten.
- Patienten har möjlighet att skicka in sina frågor inför besöket.
- Patienten har möjlighet att bifoga filer med info av olika slag. Om patienten gör egenmätningar inför besöket skickas de in.
- Patienten kan kontakta sin Fasta vårdkontakt om frågor inför besöket. Patienten kan läsa på i journalen vad man kommit överens om, förbereda sig inför besöket.

### Aktuella tjänster & funktioner



1177  
INKÖRG



FORMULÄR-  
TJÄNST



ÄRENDE-  
HANTERING



STÖD &  
BEHANDLING

1177

**!** **Frågor inför besöket**  
Jag vill ta upp/fråga på besöket:

Mina förväntningar av vad vården kan hjälpa mig med:

Mina mål med hjärtrehabilitering:

Jag önskar hjälp från:

- Kurator
- Dietist
- Tobaksavvänjare
- Sjukgymnast
- Annan profession

Skicka

# Generisk patientresa NYLÄGE



## DIGITALA STÖD I PATIENTRESAN

- Vården har möjlighet att skicka remiss för provtagning eller så kan patienten själv via Patientens egen provtagning beställa och ta prover.
- Patienten kan ta del av provsvaren i förväg via journalen för att vara väl förberedd för besöket.
- I vissa fall skulle provresultatet kunna leda till att besöket skjuts upp eller ställs in.

### Aktuella tjänster & funktioner



1177  
INKORG



TIDBOK



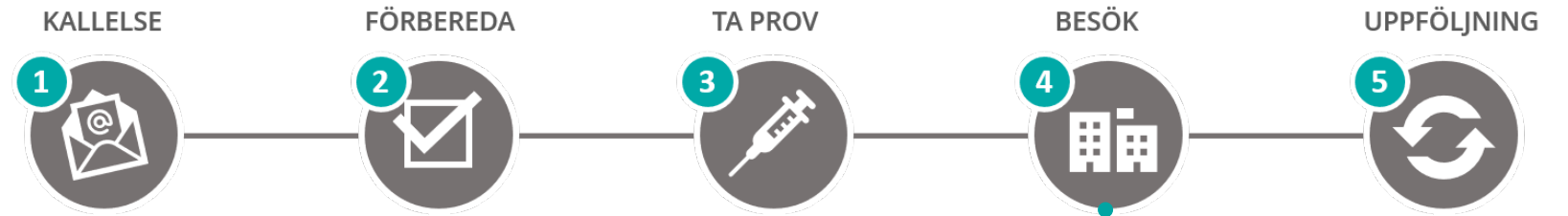
EGEN  
PROVHANTERING



JOURNALEN



# Generisk patientresa NYLÄGE



## DIGITALA STÖD I PATIENTRESAN

- Under besöket kan det vara av stort värde för patienten att vårdpersonalen uppmuntrar patienten att gå in i Journalen och läsa om den överenskommelse som gjorts under besöket.
- Även ta möjligheten att skicka information till patienten via 1177 Inkorg så som ex länk till FASS om läkemedel eller information om olika behandlingsprogram som kan genomföras digitalt.

### Aktuella tjänster & funktioner



1177  
INKORG



JOURNALEN



STÖD &  
BEHANDLING

När du kommer hem,  
gå in i Journalen och  
läs sedan det vi  
kommit överens om.

Toppen!



# Generisk patientresa NYLÄGE



## DIGITAL STÖD I PATIENTRESAN

- Har patienten ordinerats nytt läkemedel kan uppföljning av behandlingseffekter ske via digitala formulär vid ett eller flera tillfällen innan en uppföljande avstämning mellan läkaren och patienten.
- Har patienten ordinerats egenmätningar, olika slag av egenvårdsaktiviteter kan dessa följas upp via formulär eller andra former av avstämningar.

### Aktuella tjänster & funktioner



1177  
INKORG



FORMULÄR-  
TJÄNST



ÄRENDE-  
HANTERING



JOURNALEN

1177

**!** **Läkemedelsuppföljning**  
Efter tre veckor behöver vi följa upp din läkemedelsbehandling. Svara på frågorna inför nästa besök.

Har du noterat några biverkningar?

Har du noterat någon effekt..?

Skicka

# Kontakta oss

- Eleonor Ekorn, projektledare  
[eleonor.ekorn@inera.se](mailto:eleonor.ekorn@inera.se)
- Eva Lindholm, samordnare införande  
[eva.lindholm@inera.se](mailto:eva.lindholm@inera.se)
- Daniela Baccharini, interaktionsdesigner  
[daniela.baccharini@inera.se](mailto:daniela.baccharini@inera.se)
- Amanda Sundberg, omvärlds- och marknadsanalytiker,  
[amanda.sundberg@inera.se](mailto:amanda.sundberg@inera.se)