

2020-09-02

Användarforum

Regionalt ansvariga och Nationella förvaltningen
1177 Vårdguidens e-tjänster

1177
VÅRDGUIDEN

Syfte: Koordinera och samla in behov samt kanal för informations- och erfarenhetsutbyte

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- Övrig information
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
- Övriga frågor

Agenda

- Aktivitetslogg
- **Anmälda frågor**
- Genomförda utskick
- Övrig information
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - Digitala kallelser
 - UX-strategi
 - Reviderat regelverk
- Övriga frågor

Anmälda frågor (1/4)

Konkret vad som levereras under hösten så att vi kan vara redo att ta emot leveranserna och göra en plan. Mer om vad "Reviderat regelverk 1177 Vårdguiden, fokus e-tjänster" och "UX-strategi" innebär?

Svar: Vid nästa Användarforum den 25 september kommer en mer överskådlig plan presenteras av FLDV. Innehållet och mer information om anslutningar och anpassningar för vad regionerna behöver göra kommer att komma senare under mötet idag, under *Pågående aktiviteter i förvaltningen*.

Andreas Melin, UX-strateg, kommer att presentera information om vår UX-strategi. Mer information finns att ta del av här: <https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/USI/>

Maria Ekendahl, Projektledare, kommer att presentera mer om det Reviderat regelverk.

Anmälda frågor (2/4)

Vi får in flertalet frågor om tillgång till ombudsfunktion för barn mellan 13-18 år. Det finns stor efterfrågan på ombudstjänst, att gå in som förmyndare eller föräldrar till barn med funktionshinder. Hur är status? Kan det vara till hjälp att veta vad våra regions/sjukhusjurister säger?

Svar: I dagsläget finns det ingen teknisk möjlighet att förlänga ombudstjänsten i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Att det går att få en förlängd ombudstjänst i Journalen beror på att Journalen är byggd på ett annat sätt.

Under coronavåren sades det att inga större förändringar skulle göras för att minska stress hos vårdpersonal. Hur ser hösten ut? I Stockholm är det fortfarande högt tryck och vi ser gärna en förlängning till åtminstone Q4.

Svar: Ombudstjänsten är den enda utveckling som vi har planerat som kommer att innebära förändringar för vården. Vi kommer att lyfta detta senare under mötet.

Anmälda frågor (3/4)

Första linjens digitala vård: Hur ser höstplanen ut ? Vi menar att med tanke på punkt2 så genereras en del arbete ut ur FLDV som kan påverkas vården.

Svar: FLDV kommer till nästa Användarforum den 25 september och presenterar aktiviteter och tänkt plan.

När kan det bli aktuellt med bifogade filer från invånarsidan? Mycket efterfrågat i vården!

Svar: Vi förstår att behovet är stort. I dagsläget finns det inget beslut på om och i så fall när en sådan utveckling skulle kunna bli aktuell.

Anmälda frågor (4/4)

Ibland vet vi inte vem som har svarat från nationell förvaltning när YouCall svarar tillbaka för er. Det står inte mailet tillbaka till oss som kommer från er via YouCall. Vi behöver veta vem som har svarat samt ursprungsfrågan.

Svar: Vi på förvaltningen hanterar inkomna ärenden enligt ett rullande schema. När vi får in ärenden från er regionalt ansvariga brukar vi ofta diskutera ärendet i grupp för att kunna svara så utförligt som möjligt, därför skriver vi oftast under med Nationella förvaltningen. Vi vill att alla supportärenden ska komma in till förvaltningen via Supporten för att minska ett personberoende och möjliggöra en jämn arbetsbelastning.

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- **Genomförda utskick**
- Övrig information
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - Digitala kallelser
 - UX-strategi
 - Reviderat regelverk
- Övriga frågor

Genomförda utskick 2020-07-10

Under sommaren är det extra viktigt att både supporten och vi på nationella förvaltningen har korrekta kontaktuppgifter till er i regionerna. Det kan komma in ärenden till supporten, både gällande e-tjänsterna och Egen provhantering, som ni i regionen behöver hantera. Vi kommer att fördela dessa ärenden till er i regionerna enligt kontaktlistan på Projektplatsen. Allra bäst vore det om ni har en funktionsbrevlåda men om ni inte har det behöver ni uppdatera listan med en person som är i tjänst och kan hantera ärenden.

Här hittar ni kontaktlistan: <https://service.projectplace.com/#project/1764938755/documents>

Under sommaren får ni gärna maila till e-tjanster@1177.se om ni uppdaterar listan, bara för att säkerställa att supporten får ta del av eventuella uppdateringar.

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- **Övrig information**
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - Digitala kallelser
 - UX-strategi
 - Reviderat regelverk
- Övriga frågor

Övrig information (1/3)

Förslag på kategorier Ärendetyper?

Det finns en logik i att ärendetyper uttrycks som verb och kategori som substantiv.

Ska "Kontakta mig" (Kontakt) och "Skicka meddelande" (Meddelande) vara en kategori eller fortsatt uppdelat i två?

Ärendetyp	Kategori idag	Nytt förslag på kategori
Av/omboka tid	Av/omboka tid	Av/ombokning
Begär intyg	Begär intyg	Intyg
Beställ journalkopia	Beställ journalkopia	Journalkopia
Egenremiss	Egenremiss	Egenremiss
Fråga om min remiss	Remissfråga	Remissfråga
Skicka meddelande	Skicka meddelande	Meddelande
Fråga sjuksköterskan	Fråga sjuksköterskan	Byta ut ärendetyp mot enbart Rådgivning, Fråga vården el liknande. Kategori rådgivning
Förläng sjukskrivning	Förläng sjukskrivning	Sjukskrivning
Förnya hjälpmedel	Förnya hjälpmedel	Hjälpmedel (fast denna borde egentligen heta Läkemedelsnära produkter)
Förnya recept	Förnya recept	Recept
Hälsodeklaration	Hälsodeklaration	Hälsodeklaration
Kontakta mig	Kontakta mig	Meddelande
Synpunkter på vården	Övrigt	Synpunkter
Beställ tid	Beställ tid	Tidsbeställning

Övrig information (2/3)

Kategorier för invånarärenden

Vid senaste Användarforumet efterfrågade vi input från er gällande nya kategorier för invånarärenden. Behovet tillkommer främst för att möjliggöra en uppföljning av invånarärenden, men självklart finns det flera användningsområden.

Framtagna förslag just nu är:

- Kallelser
- Meddelande
- Fråga
- Provsvar
- Remiss
- Enkät
- Information inför besök
- Uppföljning

Vilka förslag på vilka kategorier önskar ni att ha?

Övrig information (3/3)

Driftsättning av Ombudstjänsten

Vid Användarforumet innan sommaren lyftes det fortsatta behovet av att blockera vårdnadshavare istället för att låsa barnets inloggning. Samtidigt har vi ett läge där fortsatt högt tryck på vårdpersonalen, med hänsyn till Covid-19.

Hur ser ni på en anslutning av ombudstjänsten i Oktoberreleasen, (ca 20 oktober)?

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- Övrig information
- **Status pågående aktiviteter i förvaltningen**
 - **Digitala kallelser**
 - UX-strategi
 - Reviderat regelverk
- Övriga frågor

Digitala kallelser – utveckling av Inkorgstjänsten

Projektet kommer att ta fram två lösningar; Inkorgstjänsten och Ärendehantering

Inkorgstjänsten - Kräver anslutning och kommer kräva troligen utveckling av verksamhetssystemet

- Är en möjlighet att skicka kallelser direkt från verksamhetssystemet till invånarens inkorg
- Ökad flexibilitet att formatera ett meddelande
- Ökad flexibilitet att bestämma när ett meddelande ska skickas
- Möjlighet att länka till bilagor
- Möjlighet att skapa upp knappar till tidboken
- Möjlighet att se om en invånare har läst kallelsen
- Möjlighet att, via en anslutning till Personuppgiftstjänsten, se om en invånare önskar att få kallelser digitalt

Digitala kallelser

Ärendehantering - Kräver ingen anslutning

- Är en möjlighet att skicka kallelser från personalverktyget till invånarens inkorg
- Möjlighet att skicka ett omvänt ärendeflöde till flera invånare samtidigt
- Möjlighet att bifoga filer
- Bättre filtrering av ärenden
- Bättre statistik
- Mallar för omvänt ärendeflöde
- Regionala mallar
- Ej möjligt för två personer att hantera samma ärende

Digitala kallelser

Övrig utveckling inom projektet Digitala kallelser

Bokade tider

- Brödsmulorna är tillbaka, lista på sökta mottagningar
- Möjlighet att visa tider på child-mottagning samt textförbättringar

En inkorg

- Sammanslagning av ärenden och meddelanden
- Ny grafisk profil på meddelanden

Inställningar

- Ny grafisk profil
- Nya villkorstexter
- Förbättringar i anslutningen till Personuppgiftstjänsten
- Möjlighet för invånare att ta ställning till en digital kommunikation

Release notes 20.05

Release 20.05 genomförs tisdagen den 8 september, mellan kl. 17.00 till 22.00.

Det som nu är planerat att ingå i releasen är:

Invånarsidan

- Gränssnittsförbättringar på inställningssidan gällande delning till personuppgiftstjänsten och aviseringsinställningar
- Nya villkorstexter i inloggningsflödet samt på inställningssidan
- Vi stänger av autocomplete för personnummer på inloggningsidan för Mobilt BankID för invånare
- Textförändringar i ärendetyper Förnya recept

Release notes 20.05

Personalverktyget

- **Filtrering av ärenden**
 - Nytt gränssnitt för filtreringen på en mottagning
 - Det kommer finnas flera möjligheter att filtrera på mottagningens ärenden. Det kommer vara möjligt att filtrera på ärendestatus, datumspann, personnummer, läst/oläst, ärendetyp/invånarärenden samt namn på ärendetyper. Alla dessa filterval går att kombinera.
- **Listningsinställningar**
 - Fler möjligheter att göra inställningar för listning i personalverktyget, till en början släpps denna funktionalitet endast för nationella administratörer men vi planerar att släppa in regionala administratörer framöver.

Release notes 20.05

Projekt Digitala kallelser

- **Basfunktionalitet**
 - Basfunktionalitet som kontraktet AddMessage ska erbjuda gällande formatering av meddelanden, knappar och länkar, samt möjlighet att skicka med relevant metadata.
- **Skapa mallar för invånarärenden**
 - Det kommer nu vara möjligt för regionala administratörer att skapa mallar även för invånarärenden. Administratörer kan sedan återanvända mallarna när de skapar invånarärenden på en mottagning. Det blir även tydligare för vårdpersonal att se om det är ett invånarärende med frågor alternativt information när de skickar iväg ett invånarärende.
 - Vi kommer införa kategorier för invånarärenden för att ha bättre möjlighet att följa upp invånarärenden.
 - Förbättringar gällande hur invånarärenden presenteras i statistikrapporten "Ärenden" på inera.se.

Release notes 20.05

Projekt Digitala kallelser

- **Förberedelse för att gå över till en inkorg**
 - Vi har gjort flera förberedande ärenden för att ärenden ska kunna visas i meddelandeinkorgen i framtida release, förändring kommer inte vara synbar för invånare eller vårdpersonal i denna release.

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- Övrig information
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - Digitala kallelser
 - **UX-strategi**
 - Reviderat regelverk
- Övriga frågor

UX-strategi, Andreas Melin

Information om UX-strategin finns att ta del av här: <https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/USI/>

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- Övrig information
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - Digitala kallelser
 - UX-strategi
 - **Reviderat regelverk**
- Övriga frågor

Reviderat regelverk för varumärket 1177 Vårdguiden

Uppdrag under 2020

Maria Ekendahl, uppdragsledare

Styrelsebeslut om varumärkesfrågor

Styrelsen beslutar

- att** uppdra till vd att ta fram en process för hantering kring strategiska vägval för varumärket 1177 Vårdguiden.
- att** uppdra åt vd att tillsätta en referensgrupp med bred representation från regioner och kommuner, för beredning av regelverk och vägval för varumärkets användning
- att** uppdra åt vd att utveckla regelverken med inriktning att stödja en bredare användning av varumärket regionalt och lokalt

Ska rapporteras vid styrelsemöte den 21 oktober.

Bakgrund

Varumärket idag

1177 VÅRDGUIDEN

VISION

En bättre hälsa hos alla, utifrån varje människas unika situation och behov.

MISSION

Vi förenklar människors tillgång till hälsa, vård och omsorg genom attraktiva, smarta och kvalitetssäkrade tjänster.

LÖFTE

Alltid med dig.
När du vill må bättre.

VÄRDEORD

Smidig
Engagerad
Nära
Trygg

VARUMÄRKESPERSONLIGHET

Många hör av sig till mig när de behöver ett råd. Det är för att de litar på min kunskap och för att jag är bra på att lyssna. Jag tycker också om att vara uppdaterad kring det senaste. Jag gillar att peppa andra, att inspirera och visa vägar till nästa steg. Jag är bra på att säga som det är, utan att krångla till det.

I mitt nätverk finns dessutom alltid någon jag snabbt kan hänvisa till när jag inte själv har svaret. Ingen fråga är för liten.

Minna egenskaper:

Kunnig, pålitlig, klok, medmänsklig, lyhörd, attraktiv, professionell.

Jag drivs av:

Ge andra en trygg grund att stå på, vara seriös, förmedla livslust, skapa en känsla av sammanhang, att inspirera andra.

SMIDIG

Vi förenklar för individen och ökar tillgängligheten till hälsa, vård och omsorg. Vi är lätta att ha att göra med, attraktiva och obyråkratiska.

ENGAGERAD

Genom vårt engagemang inspirerar vi till handlingskraft och underlättar för individen att själv ta ansvar för sin hälsa.

NÄRA

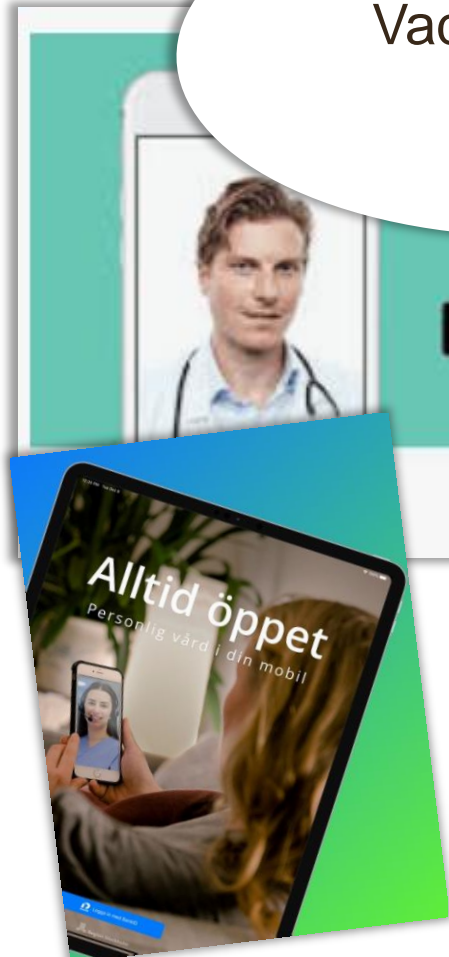
Vi ser individens unika situation, har ett personligt tilltal, finns i hela landet och för alla.

TRYGG

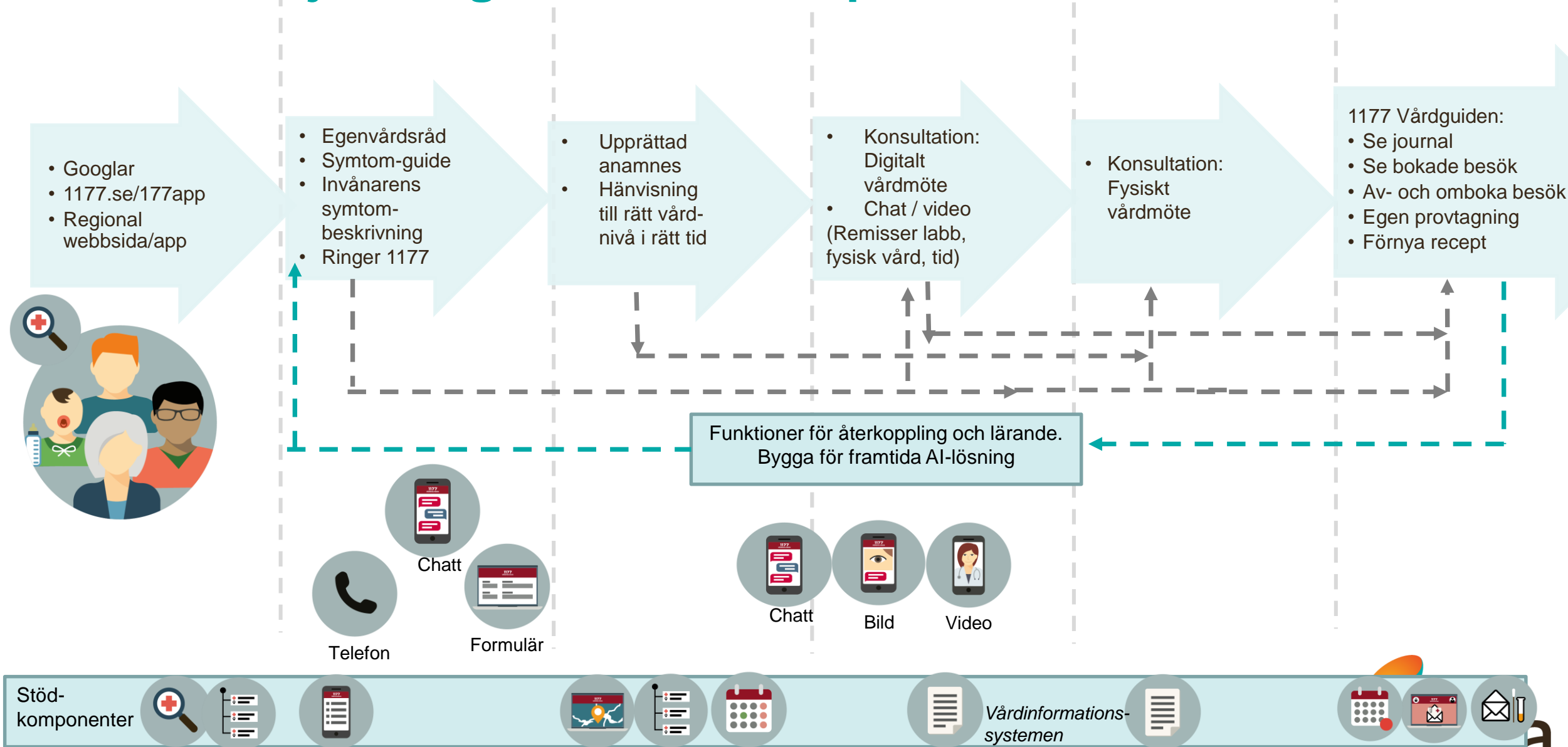
Alla ska kunna känna förtroende för oss, tack vare vår pålitlighet, kvalitet och erfarenhet.

Vårdens nya marknad

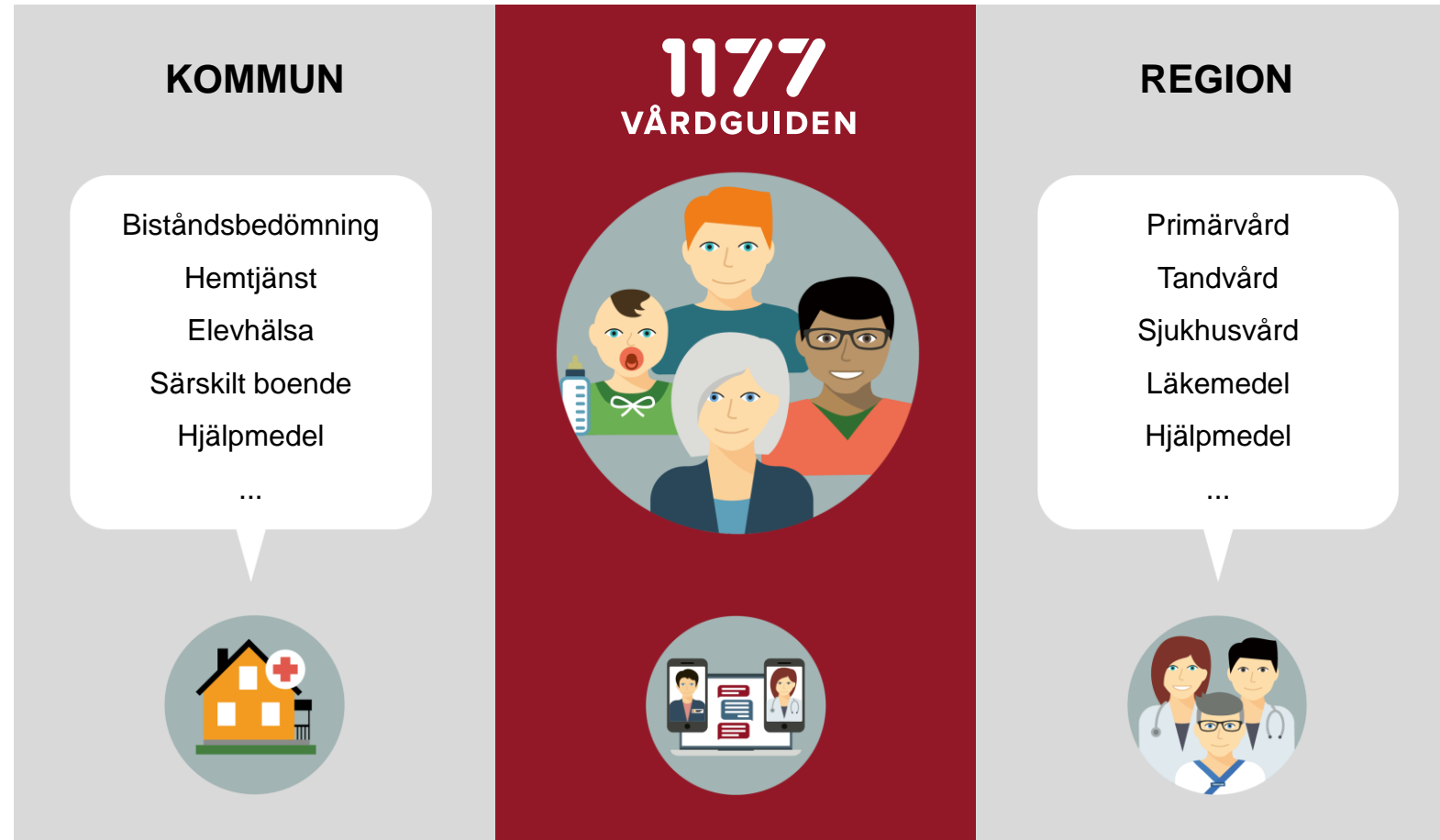
Vad ska man
välja?



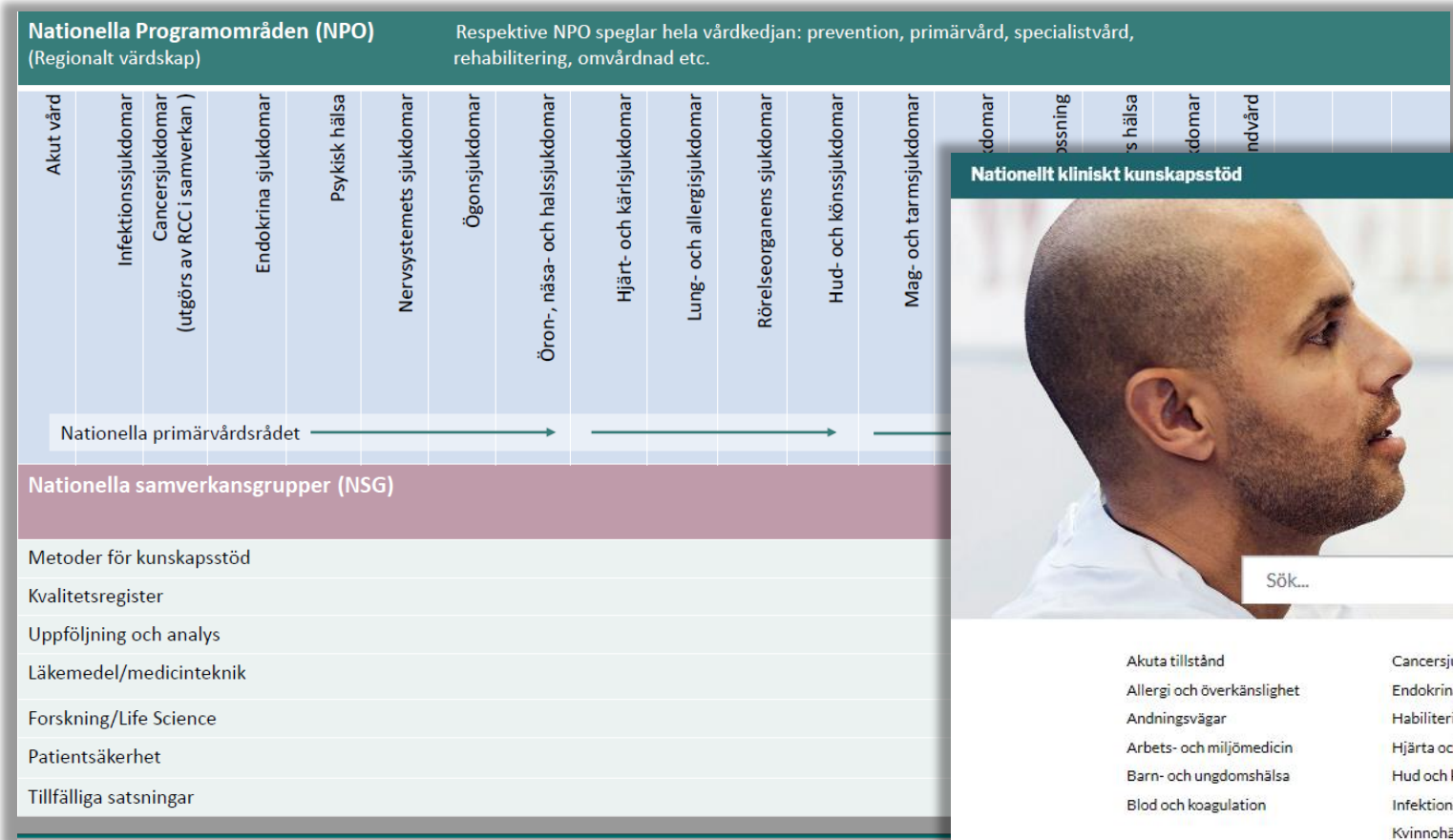
Första linjens digitala vård – en process oavsett utförare



Kommunal vård, omsorg och socialtjänst




Regionernas kunskapsstyrningssystem = 1177?



Nationellt kliniskt kunskapsstöd

Från A till Ö Ämnesområden Välj region



Kunskapsstöd för dig som arbetar nära patienten

Sök...

Akuta tillstånd	Cancersjukdomar	Levnadsvanor	Psykisk hälsa
Allergi och överkänslighet	Endokrina organ	Mage och tarm	Reumatiska sjukdomar
Andningsvägar	Habilitering	Mäns hälsa	Rörelseorganen
Arbets- och miljömedicin	Hjärta och kärl	Nervsystem och smärta	Symtom
Barn- och ungdomshälsa	Hud och kön	Njuror och urogenitala organ	Äldres hälsa
Blod och koagulation	Infektion och smittskydd	Palliativ vård	Ögon
	Kvinnohälsa		Öron, näsa och hals

Om covid-19 Om Nationellt kliniskt kunskapsstöd Använda Nationellt kliniskt kunskapsstöd Kontakt

Kunskapsstöd från Sveriges regioner

Arbetsgruppens medlemmar

- **Lars Liljedahl**, kommundirektör Härnösand
- **Malin Aronsson**, kommundirektör Kungsbacka
- **Magnus Gyllestad**, kommundirektör Haninge
- **Johan Bratt**, chefläkare Region Stockholm (representerar hälso- och sjukvårdsdirektörerna)
- **Malin Åberg**, kommunikationsdirektör Region Västerbotten
- **Katarina Winell**, kommunikationsdirektörer Region Stockholm

Från Inera:

- Maria Ekendahl, uppdragsledare
- Diana Block, varumärkesansvarig 1177
- Liselotte Nordh Rubulis, tjänstesamordnare 1177
- Emma Enström, sektionschef Kommunikation
- Sofie Zetterström, affärsområdeschef 1177

Behovskartläggning och dess syfte

- Att fånga regionernas behov och tankar i samband med den digitala transformation som just nu sker genom exempelvis
 - › Upphandlingar av vårdinformationssystem
 - › Anskaffning och användande av olika appar och digitala tjänster
 - › Arbetet med att realisera målbilden för första linjens digitala vård
- Att fånga regionernas synpunkter på föreslagna förändringar, exempelvis via Ineras långtidsplan 2020 - 2025
 - › ”Kommunerna har önskat att 1177 Vårdguiden utökas till att omfatta även delar av socialtjänstens områden. Detta kan ge en likvärdig service över landet exempelvis genom invånares tillgång till socialtjänstens dokumentation, generell information om socialtjänsten och möjligheter att följa sitt ärende och kommunicera digitalt.”

Upplägg för intervjuerna

- Nyckelpersoner med olika roller inom regionerna; från Ineras programråd, styrgruppen för FLDV, och kommunikationsdirektörsnätverket
- Intervjupersonerna fick samma frågor i förväg som följdes under ca 1 timmes intervju
- Sammanlagt intervjuades 25 personer från 15 regioner

Det finns en samsyn i stora delar

- 1177 Vårdguiden ses som ett mycket starkt och viktigt varumärke. Framför allt nämns det medicinska innehållet som kärnan, i kombination med det tydliga invånarperspektivet och det nationella perspektivet
- Alla vill ha 1177 Vårdguiden som sin front mot invånarna, oavsett att man nu upphandlar och betalar för system som har egna patientportaler
- Flertalet säger att de "bakom ridån" vill använda de invånartjänster som finns i vårdinformationssystemen, och gradvis fasa ut vissa tjänster som idag är en del av 1177 Vårdguidens e-tjänster.
- I sina regionala digitala tjänster och appar vill man använda sig av regionens namn + 1177 Vårdguiden som avsändare när det känns rimligt, men också kunna sätta enbart regionen som avsändare vid tydligt regionala tjänster

Frågor som arbetsgruppen håller på med nu

- Vad är strategiska varumärkesfrågor? Vilken nivå ska hanteras i just denna process, kopplad till Ineras övriga processer?
- Vad är uppdraget för en referensgrupp för strategiska varumärkesfrågor och hur bör den vara sammansatt?
- Förankrings- och beslutprocess? Vad kan Inera besluta om löpande?
- När det gäller regelverk och riktlinjer – kan en "handbok" som samlar riktlinjerna vara ett lagom stöd och hur ska den utformas?

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- Övrig information
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - Digitala kallelser
 - Reviderat regelverk
 - UX-strategi
- **Övriga frågor**

Övriga frågor



Nästa möte: 25 september 2020

Tack för er uppmärksamhet!

Finns det fördjupningsområde ni är intresserade av att höra om, skicka ett ärende till supporten och tagga med "Användarforum"

1177
VÅRDGUIDEN