

2020-09-25

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
 - FLDV – Första Linjens Digitala Vård
- Övriga frågor

Agenda

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

Anmälda frågor (1/3)

Inför (inte efter release-då är det försent) kommande releaser önskar vi få bilder på det som är nytt och förändrat så vi själva i varje region inte behöver göra printscreens till användarna.

Svar: I dagsläget presenterar vi release notes som är en sammanfattning av vad som ingår i releasen. Om någon region vill anpassa release notes med egna skärmdumpar så är ni välkomna att göra det.

Vi lyfter till Acceptanstestmiljön två veckor innan release. Där har ni möjlighet för skärmdumpar innan release.

Framförhållning så gott det går när det gäller patchar

Svar: Vi försöker att ha så god framförhållning som det går. Patchar sker inte enligt planerat schema, utan när behov uppstår och i samband med det kommuniceras patchen.

Anmälda frågor (2/3)

Hur går det med tillgänglighetsredogörelsen?

Svar: Information presenterades igår (24/9) på Confluence.

Vi kommer att återkomma till tillgänglighetsredogörelsen senare i mötet, under Övrig information.

Skapar varje uthoppstjänst en egen redogörelse? Ska den finnas tillgänglig på webbplatsen eller ska den finnas på 1177? Både och?

Svar: Uthoppstjänsterna är regionernas egna externa system. Det är upp till regionerna själva att avgöra var redogörelsen kommer att finnas tillgänglig.

Diskussion

Kommer det bli aktuellt med funktionalitet där endast regionadmin kan ändra i regionala mallar?

Går det att se till så att en mall uppdateras hos samtliga verksamheter där den är aktiverad?

Anmälda frågor (3/3)

Hitta och lägg till mottagning i

Här kan du söka fram de mottagningar som du kan kontakta via e-tjänsterna. Om du vill hitta fler mottagningar kan du istället söka på de öppna sidorna på 1177.se

Det finns ju kompletterande sökinformation bakom det lilla i:et men hur många ser det eller behöver informationen kanske förtydligas. Kan vi lyssna med andra regioner hur de ser på det om de får många frågor kring detta?

Här kan du endast söka fram de mottagningar som valt att vara tillgängliga för dig och som du kan kontakta via e-tjänsterna. För att få fram alla dessa låter du båda fälten vara tomma och gör en sökning.

I fältet Namn på mottagning kan du söka på mottagningsnamn. Om du skriver ett sökord, kommer du få träff på alla mottagningar vars namn matchar sökordet. Tänk på att om du anger ett ord och ett mellanslag i fältet kommer sökfunktionen att tolka det som ett sammanhängande sökord.

I fältet Stad kan du söka på kommun eller stadsdel. Om du skriver ett sökord, kommer du få träff på alla mottagningar vars hemmahörande kommun eller stadsdel matchar sökordet.

För att få träff om båda fälten är ifyllda, behöver sökresultatet matcha båda sökorden.

Efter att du har sökt på Namn på mottagning och/eller Stad, kan du göra en filtrering på region. Sökresultatet uppdateras i samband med att du gör en filtrering.

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- **Genomförda utskick**
- Övrig information
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - FLDV – Första Linjens Digitala Vård
- Övriga frågor

Genomförda utskick 2020-09-07

Inkorgstjänsten Digitala kallelser

Bifogad teknisk dokumentation är en "working draft" av den förvaltningsdokumentation som vi tar fram inom ramen för projektet "Digitala kallelser". Vi kan uppdatera er med nya versioner löpande under projektets gång. Det är inte avsett att vara anslutningsdokumentation för inkorgstjänsten. Vid projektavslut i samband med oktober-releasen av e-tjänsterna kommer ytterligare dokumentation att tillgängliggöras:

- En anslutningsdokumentation, betydligt mer kortfattad, som beskriver i detalj hur ni ansluter till den nya versionen av inkorgstjänsten kommer att tas fram av förvaltningen för 1177 e-tjänster på Inera
- En tjänstekontraktsbeskrivning för den nya versionen av domänen PatientPortal och kontraktet AddMessage kommer att tas fram av Ineras "arkitektursektion"

Observera att underlagen endast är utkast och kan komma att justeras framöver.

Genomförda utskick 2020-09-11

Fristående tidbok

Som ni säkert redan vet är planen att lägga ned Fristående tidbok från och med årsskiftet.

Jag har fått frågor från ett par regioner om hur andra regioner har löst och kommer att lösa tidbokning kopplat till Covid-19 provtagning när Fristående tidbok läggs ned. Om ni har möjlighet att dela med er av hur ni i er region har löst frågan skulle jag och de regioner som ställt frågan bli tacksamma.

Ni får gärna maila mig några rader. (Christel Bengtner)

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- **Övrig information**
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - FLDV – Första Linjens Digitala Vård
- Övriga frågor

Övrig information (1/3)

Vem hanterar en avvikelse på en mottagning?

När en invånare kontaktar 1177.se för att anmäla en avvikelse på mottagning så kontaktar supporten regionalt ansvarig och förmedlar ärendet vidare för att säkerställa att ärendet hanteras rätt i regionen.

Detta leder till en del extra arbete för supporten och regionen, som inte heller underlättar för invånaren.

Förslaget är att istället för att skicka avvikelser till regionalt ansvarig så hänvisar supporten till 1177s sida om man är missnöjd med vården. Exv till:

Då kommer avvikelserna till aktuell mottagning direkt alternativt annan instans som hjälper invånare om de inte är nöjda.

Övrig information (2/3)

Snabbfilter för filtrering

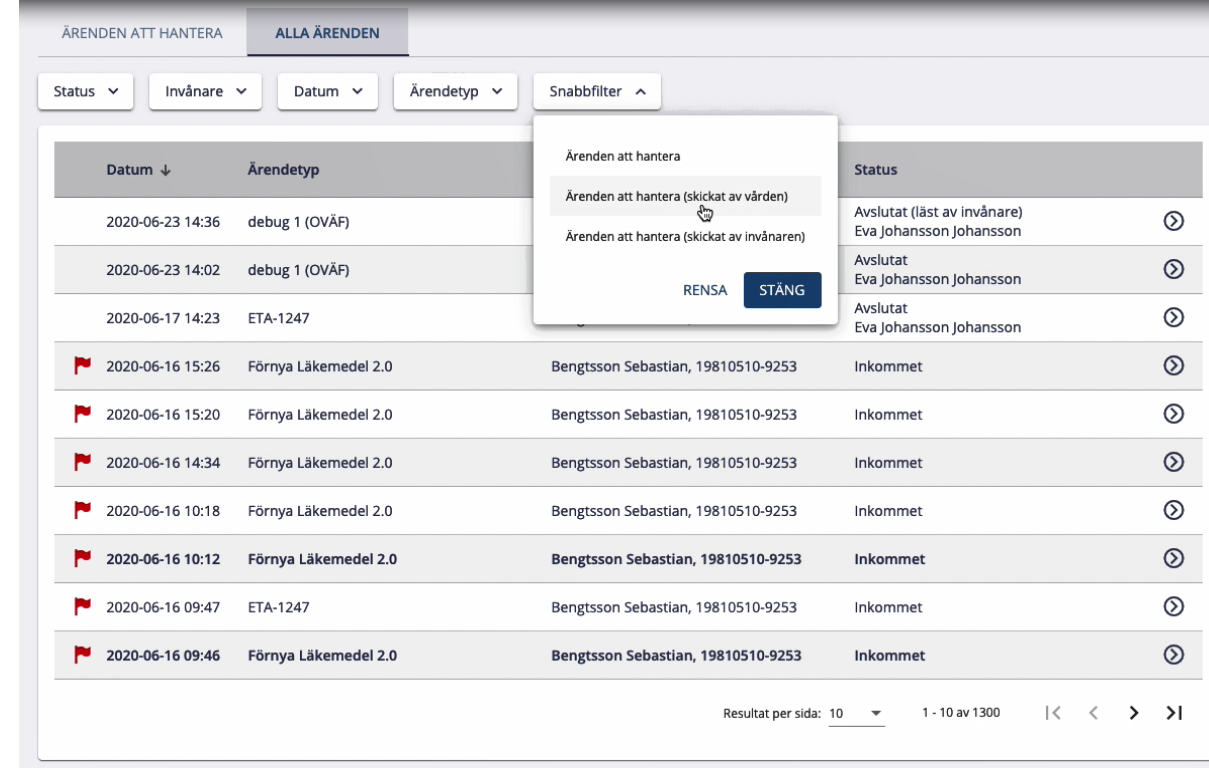
I den senaste releasen kom det en uppdatering av filter för filtrering av ärenden.

Just nu vidareutvecklar vi ett "snabbfilter" för att man enklare ska hitta sina ärenden.

Vilka alternativ på "standarfilter" ser ni att man vill ha tillgängligt?

Extrasatt möte för Digitala kallelser

I november kommer förvaltningen att kalla till ett möte för genomgång av leveranser inom Digitala kallelser.



Övrig information (3/3)

Tillgänglighetsdirektivet träder i kraft 23 september

Funka genomförde under juni en granskning av 1177 Vårdguidens e-tjänster. Som vi tidigare informerat om hittades inte några större hinder för användarna, men däremot en del förbättringar som kan göras för att förenkla användningen ytterligare. De ärenden som Funka bedömde mest prioriterade kommer vi att lösa genom ordinarie förvaltningsutveckling under hösten 2020 och våren 2021. En del ärenden kommer också automatiskt att lösas i samband med kommande utvecklingsprojekt.

En tillgänglighetsredogörelse har publicerats på 1177.se. Förvaltningen kommer att ha ett arbetssätt där vi uppdaterar redogörelsen utifrån de ändringar som genomförs vid våra releaser.

Vi kommer också löpande ha med tillgänglighetsaspekten i vårt förvaltnings- och utvecklingsarbete. Cirka en gång om året planerar vi också att genomföra externa granskningar av e-tjänsterna.

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- Övrig information
- **Status pågående aktiviteter i förvaltningen**
 - **FLDV – Första Linjens Digitala Vård**
- Övriga frågor

Första linjens digitala vård

25 september 2020

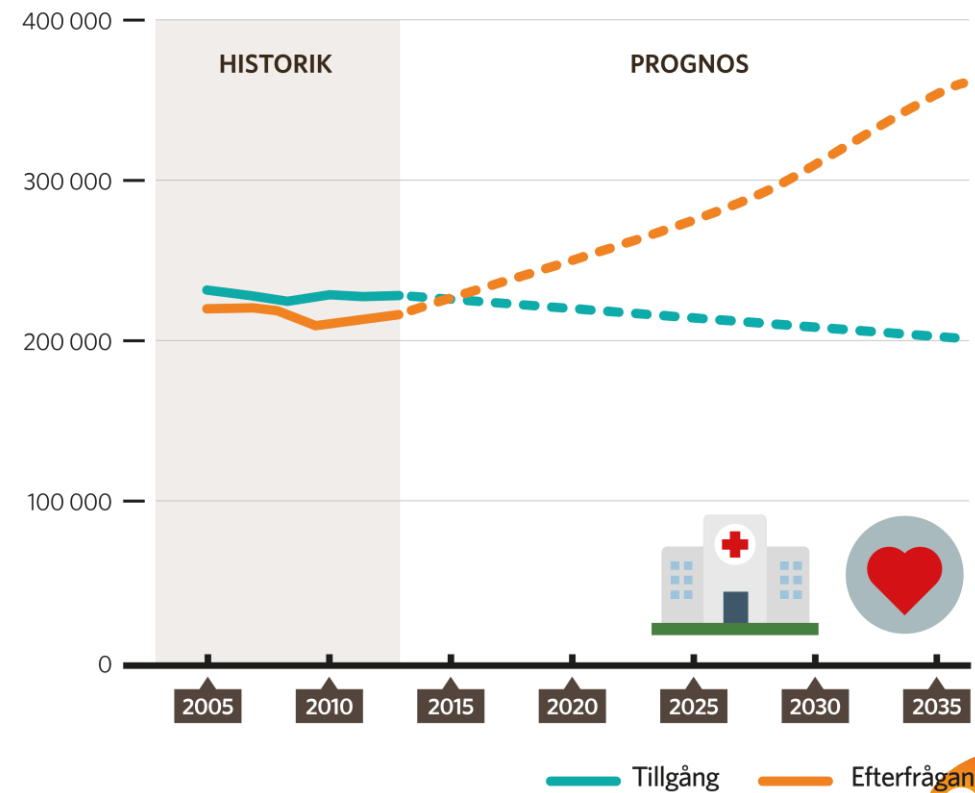
Många utmaningar inom vård och omsorg



Trender:

- Invånare förväntar sig snabba svar, självservicejänster och moderna verktyg
- Tillgången till utbildad vårdpersonal beräknas minska
- Snabb utveckling av ny teknik och nya kanaler

Ökad efterfrågan på vård- och omsorgsutbildade



Målbilden fastställdes av regionerna 2018 och ska bidra till

- **Förbättra tillgängligheten i första linjens vård**
 - › Flera kanaler
 - › Digitala stöd för symtombedömning och hänvisning för patienter och vårdpersonal
 - › Rätt patient till rätt vårdnivå direkt
- **Effektivisera användningen av vårdens resurser**
 - › Standardisera underlag för medicinska bedömningar och informationsutbyte
 - › Bygga ihop utförare av vård i ett gemensamt flöde
 - › Utnyttja innovationskraften på marknaden
 - › Successivt växa in i ny teknik som artificiell intelligens

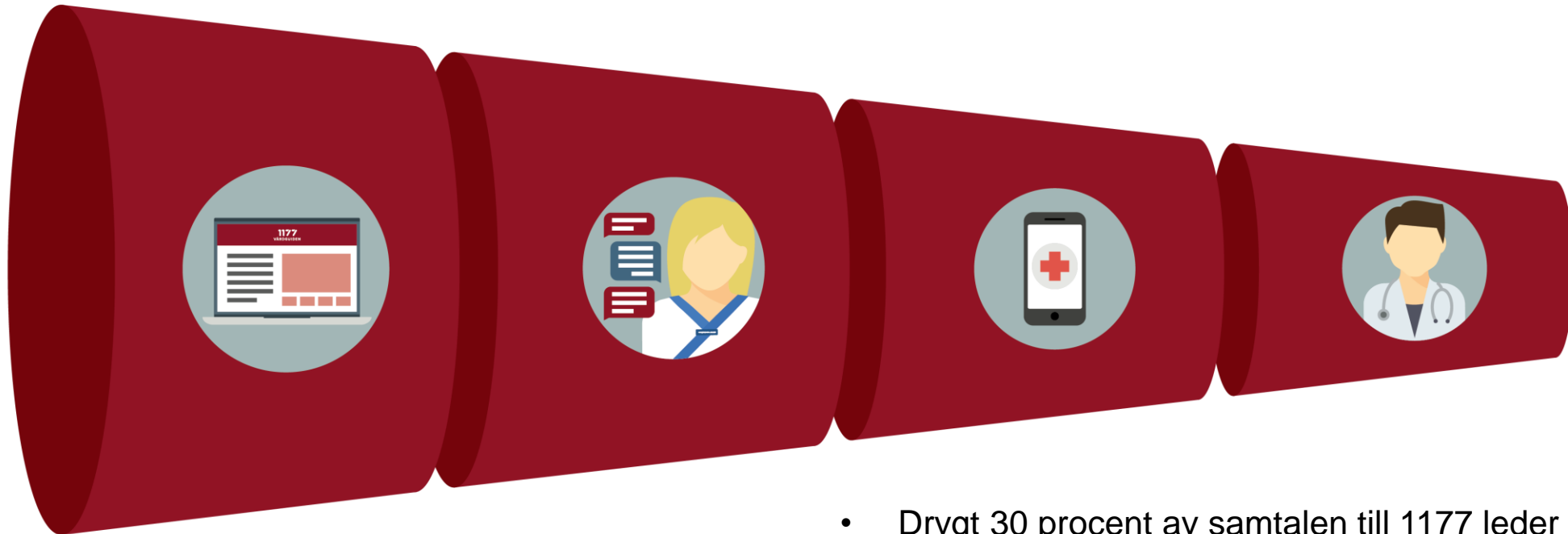


Öka volymen av digital vård

SJÄLVSERVICE OCH EGENVÅRD

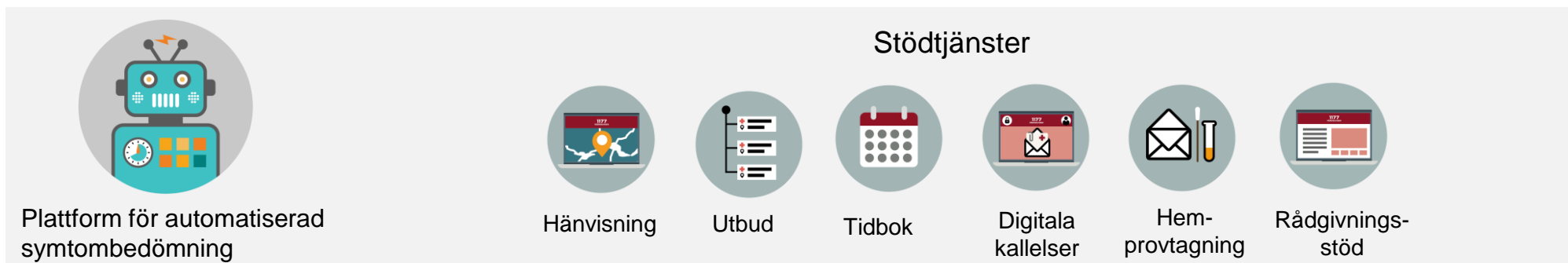
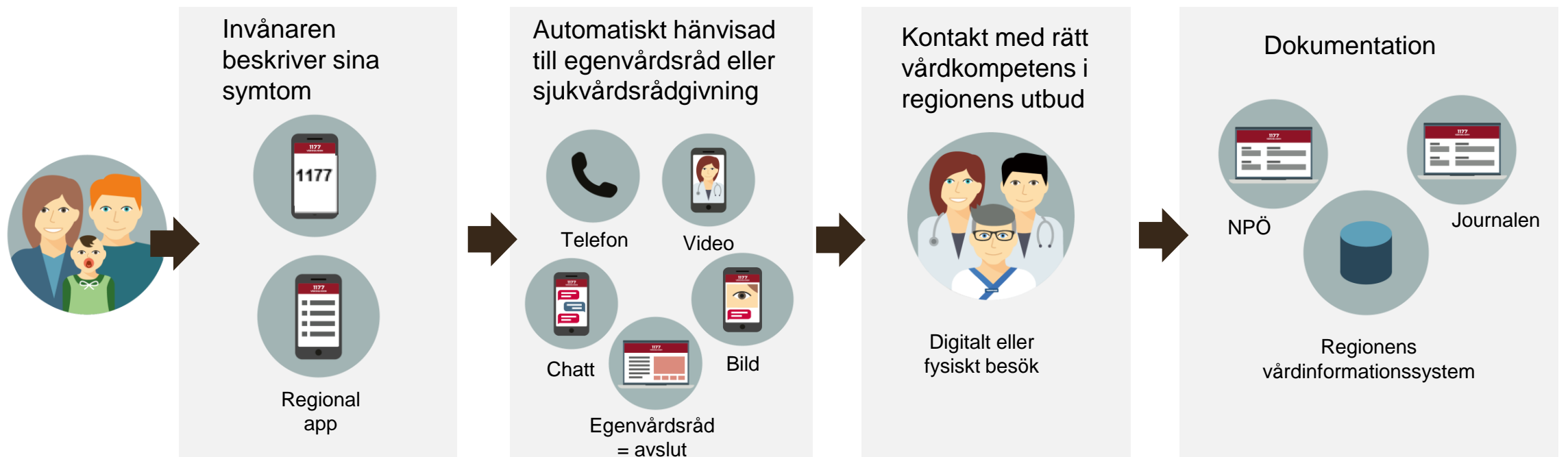
DIGITAL VÅRDKONTAKT

FYSISK VÅRDKONTAKT



- Drygt 30 procent av samtalen till 1177 leder till egenvård, och bör kunna automatiseras

Flödet i första linjens digitala vård



Tre insatsområden

- **Effektivare sjukvårdsrådgivning**

- › Bild och video i 1177 på telefon – införande pågår
- › Gemensamt medicinskt beslutsstöd – frigjort från tekniken och kan abonneras på
- › Modern plattform för automatiserad symtombeskrivning och hänvisning – upphandlas

- **Smartare självservicejänster**

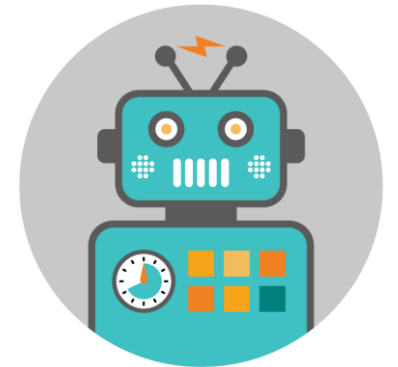
- › Egen provhantering – anpassad för covid-19 och används i 16 regioner, flera provtagningstyper planeras
- › Digitala kallelser – första version levererad
- › Utvecklad tidbokning – ska anpassas för triagering

- **Infrastruktur och arkitektur**

- › Utbudstjänst med nationell standard – piloter planeras
- › Nationell hänvisningstjänst med regional flexibilitet – förstudie pågår
- › Målarkitektur för hela konceptet - pågår

Projektet Symtombedömning och hänvisning

- Syftar till upphandling av ny modern plattform som ska kunna automatisera invånarens symtombedömning och hänvisning till egenvård eller sjukvårdsrådgivning
- Målsättning att flera ärenden kan lösas i samma digitala flöde
- Fem regioner har anmält sig för tidigt införande:
 - › Stockholm
 - › Västerbotten
 - › Västernorrland
 - › Örebro
 - › Skåne
- Ytterligare sju regioner deltar i kravgruppen
- RFI gick ut 10 juni
- Tilldelningsbeslut våren 2021



Förbättringar

- Från ett egenutvecklat system till en marknadslösning
- Modern teknik ersätter och avlastar manuella rutiner
- Digital standardiserad anamnesupptagning sparar tid
- Flera kanaler (chatt, video, bild, telefon) effektiviserar kontakterna

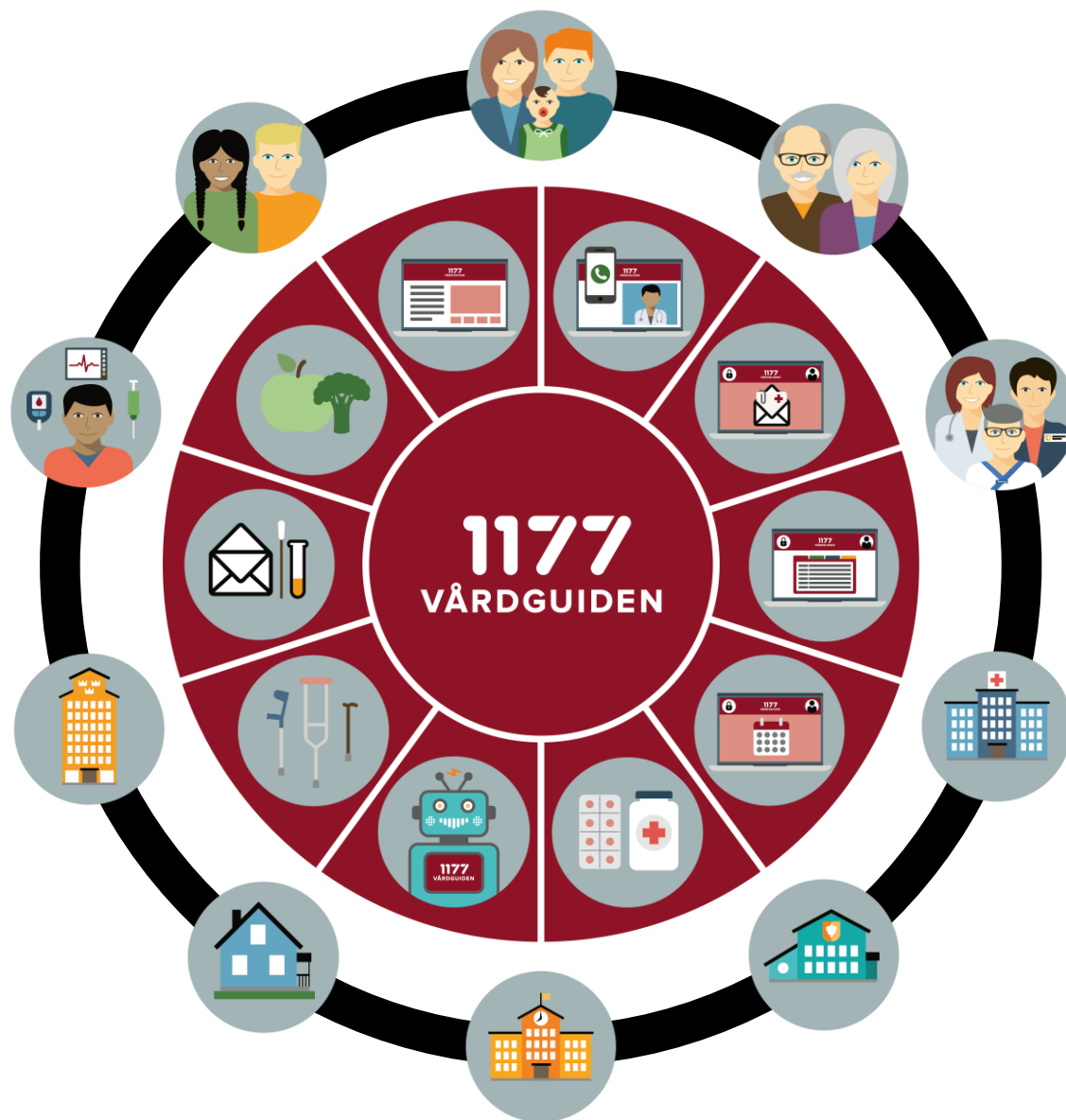
Förutsättningar

- Inera är avtalspart och äger allt innehåll i plattformen
- Koppling till regionernas kunskapsstyrningssystem – nationellt programområde kring medicinska underlag för symtombedömning?
- Regionerna måste kunna ta emot hänvisade vårdkontakter via egna digitala kanaler
- All symtombedömning i hälso- och sjukvården, oavsett systemleverantör, ska utgå ifrån en gemensam medicinsk grund

Utmaningar

- Nationellt – regionalt, överlämningspunkter måste definieras
- Fokus på invånarperspektiv och jämlik vård tillsammans med en stor regional flexibilitet i alla lösningar
- Fortsatt fokus på en lättanvänd och smidig digital arbetsplats för sjuksköterskor i 1177 Vårdguiden
- Journalföring i regionernas vårdinformationsmiljöer
- Kräver nya digitala arbetssätt, ordning och reda i vårdutbudet, nya ersättningsmodeller och kontinuerlig uppföljning och vidareutveckling
- Gemensamt lärande utan att ”börja om från noll”
- Vissa juridiska gråzoner då personlig rådgivning automatiseras

1177 Vårdguiden i centrum för god och nära vård



- En målbild är att 1177 Vårdguiden blir en samlingsplats och ett nav för kunskapsförmedling, informationsutbyte och digitala stöd och självservicejänster för både invånare, närstående och medarbetare i vård och omsorg.
- 1177 Vårdguiden ger en översikt och skapar en knutpunkt oavsett organisation, geografi, utförare av vård och omsorg eller underliggande system.

Sammanhållen planering

Behovsområden

- prioriterade insatsområden

- De behov som prioriterats inom förstudiens målgrupper kategoriseras här i behovsområden.
- Dessa områden lyfter fram viktiga insatsområden för utveckling av verksamhet och e-tjänster för att skapa en effektiv sammanhållen planering.



PATIENTBERÄTTELSE
& KUNSKAPSDDELNING



UNDERSÖKNING
& BEHANDLING



EGENVÅRD



PATIENTDATA
& MÄTVÄRDEN



MÅL &
ÖVERENSKOMMELSE



ÖVERBLICK &
KOORDINERING



KONTAKT
& DIALOG



LÄKEMEDEL

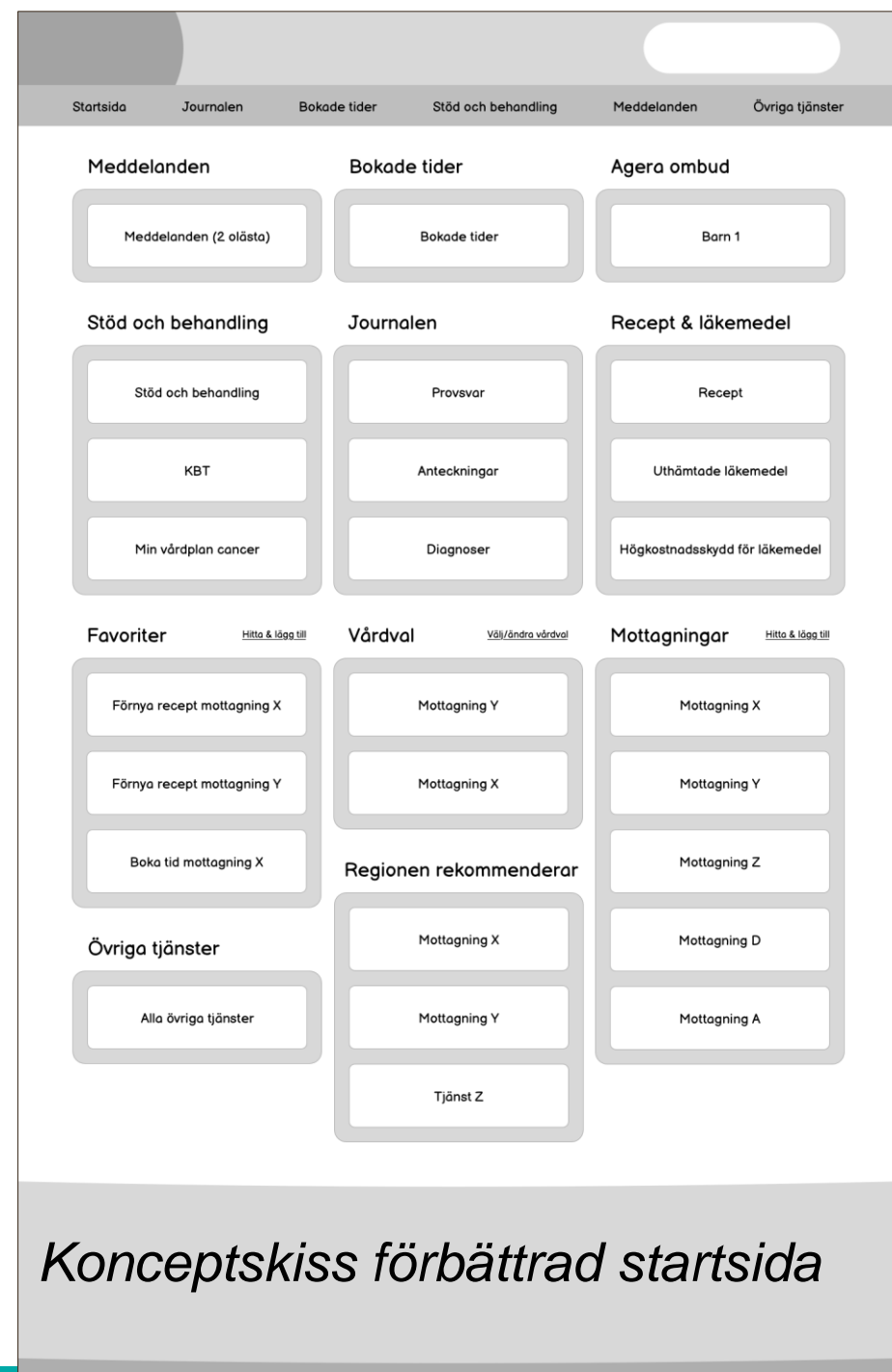
Förslag till utveckling i år

- lansering i år eller senast i feb 2021

- Förbättrad startsida
 - › Lyfter fram Stöd och behandling och vårdplan cancer & möjlighet att skapa favoriter
- Navigationsbar som förenklar navigation mellan inloggade nationella e-tjänster
- Ombudstjänst i Stöd och behandlingsplattformen
 - › Möjliggör för vårdnadshavare att agera ombud för barn 0-12 år med möjlighet för vården att spärra vid behov. Vårdnadshavare har en viktig roll för att stödja barn som t ex har en vårdplan eller annan behandling.
- Invånare kan bifoga fil och skicka in till vården

Etapp 1 2020 (Närtid)

- Startsidea
 - › Invånaren kan skapa egna "favoriter"/länkar
 - › Lyfta fram tjänster som; Journalen, Stöd och behandling/Vårdplan cancer Läkemedelstjänsten
 - › Uppdatera till den nya grafiska profilen
 - › Regionen kan lyfta fram specifika tjänster till invånare
 - › Regionens tjänster synliggörs tydligare
 - › Navigationsbar - till de vanligaste nationella tjänsterna och övriga tjänster



Etapp 1

2020 (Närtid)

- Bifoga fil för invånare
 - › Ett efterfrågat behov bl.a. hos användare inom stöd och behandlingsplattformen. Underlättar för patienten att sköta viss kontakt på distans genom att till exempel kunna skicka in en bild.

Frågor om din hälsa

Beskriv kort de besvär som du vill fråga om, samt hur länge du haft dem: (Obligatorisk)


2000 tecken kvar

Bifoga en fil till vården

Fileorna får max vara 10 MB

Välj fil

Uppladdade filer

 bild1.jpg

Har du tidigare sökt läkare för nuvarande besvär?

Nej
 Ja

Har du feber?

Nej

Etapp 1

2020 (Närtid)

- Ombud i Stöd och behandling
 - › Möjliggör för vårdnadshavare att agera ombud för barn 0-12 år med möjlighet för vården att spärra vid behov. Vårdnadshavare har en viktig roll för att stödja barn som t ex har en vårdplan eller annan behandling



Etapp 1

2020 (Närtid)

- Nya ärendetyper – Frågor inför mitt besök & Kontakt med fast vårdkontakt
 - › Skapa nationella mallar och instruktion för hur mallarna ska användas för 1) Frågor till fast vårdkontakt och 2) Frågor inför mitt besök
 - › Denna enkla lösning tar tillvara på befintlig funktionalitet och bidrar till förenklad dialog mellan vård och invånare, ökad självservice samt effektivare och mer kvalitativa vårdbesök.

Vårdcentralen Kungsgatan Linköping Skriv ut

Mottagningens tjänster Lägg till mottagning

- » 1. Boka tid direkt
- » 2. Av/omboka tid direkt
- » Av/omboka tid
- » Förfrågan om läkarintyg för riskgrupp covid-19
- » Förfrågan om provtagning för pågående covid-19 infektion.
- » Förnya hjälpmedel
- » Förnya recept
- » Kontakta mig
- » Stöd och behandling
- › Få kontakt med din fasta vårdkontakt**
- › Frågor inför mitt besök

Besöksadress
Kungsgatan 39, Linköping

Kommun
Linköping

[Telefonnummer och mer information om mottagningen](#)

Övrig information

Under perioden 1 juli 2019 till 30 september 2020 går det inte att lista sig som patient på Vårdcentralen Kungsgatan. Detta gäller dig som idag tillhör en vårdcentral i Östergötland.

Planer som finns kring utvecklingsaktiviteter utifrån konceptet Sammanhållen plan

- Bifogade filer till invånare
- Nytt grafiskt gränssnitt
- Lättare att hitta vissa tjänster

Första Linjens Digitala Vård (FLDV)

Leveranser som är kopplade till e-tjänsterna samt en tidplan för projektet

Agenda

- Aktivitetslogg
- Anmälda frågor
- Genomförda utskick
- Övrig information
- Status pågående aktiviteter i förvaltningen
 - FLDV – Första Linjens Digitala Vård
- **Övriga frågor**

Övriga frågor



Nästa möte: 23 oktober 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