



Användarforum e-tjänster inom 1177

2022-11-30

Välkomna till Användarforum för e-tjänster inom 1177

Att tänka på innan vi börjar...

- Skriv i chatten om du har en fråga eller en kommentar.
Skriv frågan/kommentaren direkt eller om du vill ha ordet.
- Ha mikrofonen avstängd tills det att du vill säga något
- Inspelningen kommer att läggas upp på
[Confluence](#) och [Teams](#)



Agenda

- Information från tjänsterna
 - Uthopp – status på anslutande tjänster
 - Inställningar och medgivande
 - Nya länkar till personalsidan i Acceptanstestmiljön
 - NKI-undersökning för invånarsidan
 - Release notes för 6 december
- Fördjupningsområden
 - Anmälda frågor från regionerna
 - Support – information och status
 - Dalarna – Lär ut om e-tjänsterna på 1177.se
- Övriga frågor och samverkan
- Datum för Användarforum 2023

Information från tjänsterna

Uthopp – status på anslutande tjänster

Inställningar och medgivande

Nya länkar till Acceptanstestmiljön

NKI-undersökning för invånarsidan

Release notes för 6 december

Uthopp – status på anslutande nationella tjänster

Biobankstjänsten

Biobanktjänsten utreds ifall tjänsten ska vara en uthoppsfunktion i inloggat läge eller finnas tillgänglig via de öppna sidor istället.

Socialstyrelsen

Socialstyrelsen har gjort en anslutning av Donationsregistret som nu finns tillgängligt för alla invånare under Övriga tjänster.

Om en region vill lägga till Donationsregistret under "*Regionen rekommenderar*" så behöver man kontakta supporten, e-tjanster@1177.se.

Inställningar och medgivande

”Verksamheten undrar om de behöver hämta in samtycke från invånaren och sedan dokumentera detta i journalsystemet? Har man via samtycket från invånaren också gett godkänt att vården skickar meddelanden och frågor via det s.k. omvända ärendeflödet?”

Svar: Kryssrutan i inställningarna för Digital kontakt (Opt-out) är inte ämnad för samtycke. Samtycket/Medgivandet för digital dialog med vården sker första gången man loggar in på 1177.se. Det givna samtycket kan vården använda för att kontakta invånaren via s.k. omvänt ärendeflöde.

➔ Vill man inte ha digital kontakt med vården behöver man låsa sin inloggning till 1177.

Opt-out syftar till att *tacka nej till papperskallelser och* önskar att endast ha en digital dialog med vården. (Hur varje region väljer att fullfölja denna Opt-out-önskan skiljer sig mellan journalsystemen.)

Re-direct och uppdaterade villkorstexter

- Under våren 2023 kommer det att genomföras en re-direct, så att alla invånare uppdaterar eller bekräftar sina inställningar.
- I samband med re-direct görs ett komplement i invånarens villkorstexter för att tydliggöra samtycket av digital dialog, samt en justering av formuleringar på inställningssidan för att tydliggöra innebörden av "Opt-out".

Nya länkar till personalsidan i Acceptanstestmiljön

Från och med den 23 november 2022 är det en ny länk till acceptanstestmiljön för personalverktyget: at.personal.1177.se

Den nya länken ersätter den befintliga länken: personalsiths.test.1177.se.

Obs! Använder man den gamla länken skickas man per automatik till den nya sidan med rätt länk.

NKI-undersökning för invånarsidan

Idag, 30 november 2022, publiceras en NKI-undersökning i e-tjänsterna på 1177.

När en invånare loggar ut från e-tjänsterna presenteras enkäten och invånaren får då välja om hen önskar att delta eller inte.

NKI-undersökningen pågår i ca 1 månad.

Release notes inför 6 december

1177 listning

En ny rubrik och brödtext - Vi har grupperat information som hör ihop, vilket har gjort att vi har lagt till rubriken "Lista dig på mottagningen" och brödtexten "Observera att du endast kan lista dig 2 gånger under en 12-månadersperiod." Dessa ändringar införs i version 1.0 och 2.0.

Stöd för fast läkarkontakt - För version 2.0 införs stöd för invånare att välja fast läkarkontakt i samband med listning. Funktionen kommer vara valbar.

1177

Inställningar Logga ut

Du är här: [Start](#) / [Välj/ändra vårdval](#) / Ändra mitt vårdval

Ändra mitt vårdval

Abrahamsbergs vårdcentral
Drottningholmsvägen 322,
Bromma

Mottagningens e-tjänster

Övriga önskemål (frivilligt) ⓘ

Jag godkänner [villkoren](#)

BYT MOTTAGNING

AVBRYT

1177 Emily Biharat

Inställningar Logga ut Meny

< Välj / Andra vårdval

Ändra mitt vårdval

Tallens vårdcentral
Strandskogsvägen 23, Tallunda

Mottagningens e-tjänster

Lista dig på mottagningen

Du kan endast lista dig 2 gånger under en 12-månadersperiod.

Välj fast läkarkontakt (frivilligt)

Ingen vald

Övriga önskemål (frivilligt) ⓘ

Villkor för vårdval

- Om den mottagning du vill välja har fullt kan du antingen ställa dig på en väntelista eller välja en annan mottagning. Om du står på en väntelista och väljer att lista dig någon annanstans förklarar du över lista +

Jag har tagit del av all information under villkoren

BYT MOTTAGNING

AVBRYT

Release notes inför 6 december

1177 listning

En ny rubrik och brödtext - Vi har grupperat information som hör ihop, vilket har gjort att vi har lagt till rubriken "Lista dig på mottagningen" och brödtexten "Observera att du endast kan lista dig 2 gånger under en 12-månadersperiod." Dessa ändringar införs i version 1.0 och 2.0.

Stöd för fast läkarkontakt - För version 2.0 införs stöd för invånare att välja fast läkarkontakt i samband med listning. Funktionen kommer vara valbar.

1177

Inställningar Logga ut

Du är här: [Start](#) / [Välj/ändra vårdval](#) / Ändra mitt vårdval

Ändra mitt vårdval

Abrahamsbergs vårdcentral
Drottningholmsvägen 322,
Bromma

Mottagningens e-tjänster

Övriga önskemål (frivilligt) ⓘ

Jag godkänner [villkoren](#)

BYT MOTTAGNING

AVBRYT

1177 Emily Bisarat

Inställningar Logga ut Meny

< Välj / Ändra vårdval

Ändra mitt vårdval

Tallens vårdcentral
Strandskogsvägen 23, Tallunda

Mottagningens e-tjänster

Lista dig på mottagningen
Du kan endast lista dig 2 gånger under en 12-månadersperiod.

Välj fast läkarkontakt (frivilligt)

Ingen vald

Övriga önskemål (frivilligt) ⓘ

Villkor för vårdval

- Om den mottagning du vill välja har fullt kan du antingen ställa dig på en väntelista eller välja en annan mottagning. Om du står på en väntelista och väljer att lista dig någon annanstans förklarar du över lista +

Jag har tagit del av all information under villkoren

BYT MOTTAGNING

AVBRYT

Release notes inför 6 december

1177 listning

Ändrat utseende för villkor för listning - Förändringar har gjorts i hur villkoren för listning presenteras. Anledningen till ändringen är dels för att följa riktlinjer för tillgänglighet samt för att det ska vara enhetligt mellan våra tjänster. Denna ändring införs i version 1.0 och 2.0.

Uppdaterat namn som visas på mottagningens startsida - Förtydligat med titel eller "Vårdpersonal" vad det är för namn som visas på mottagningens startsida. Denna ändring införs i version 1.0 och 2.0. Det är här fast läkarkontakt visas för invånare om mottagningen stödjer det.

1177

Inställningar Logga ut

Du är här: [Start](#) / [Välj/ändra vårdval](#) / Ändra mitt vårdval

Ändra mitt vårdval

Abrahamsbergs vårdcentral
Drottningholmsvägen 322,
Bromma

Mottagningens e-tjänster

Övriga önskemål (frivilligt) ⓘ

Jag godkänner villkoren

BYT MOTTAGNING

AVBRYT

1177 Emily Bisarat

Inställningar Logga ut Meny

< Välj / Ändra vårdval

Ändra mitt vårdval

Tallens vårdcentral
Strandskogsvägen 23, Tallunda

Mottagningens e-tjänster

Lista dig på mottagningen

Du kan endast lista dig 2 gånger under en 12-månadersperiod.

Välj fast läkarkontakt (frivilligt)

Ingen vald

Övriga önskemål (frivilligt) ⓘ

Villkor för vårdval

- Om den mottagning du vill välja har fullt kan du antingen ställa dig på en väntelista eller välja en annan mottagning. Om du står på en väntelista och väljer att lista dig någon annanstans förklarar du dig övertalad.

Jag har tagit del av all information under villkoren

BYT MOTTAGNING

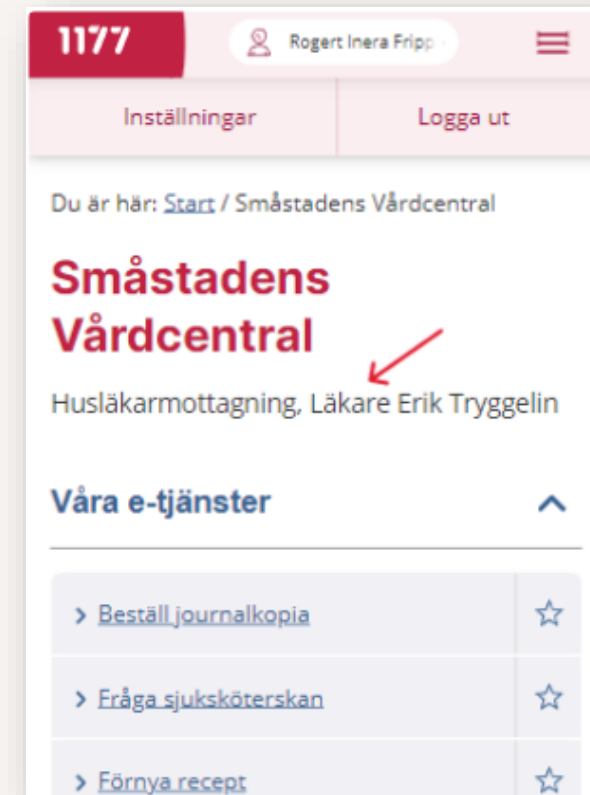
AVBRYT

Release notes inför 6 december

1177 listning

Ändrat utseende för villkor för listning - Förändringar har gjorts i hur villkoren för listning presenteras. Anledningen till ändringen är dels för att följa riktlinjer för tillgänglighet samt för att det ska vara enhetligt mellan våra tjänster. Denna ändring införs i version 1.0 och 2.0.

Uppdaterat namn som visas på mottagningens startsida - Förtydligat med titel eller "Vårdpersonal" vad det är för namn som visas på mottagningens startsida. Denna ändring införs i version 1.0 och 2.0. Det är här fast läkarkontakt visas för invånare om mottagningen stödjer det.



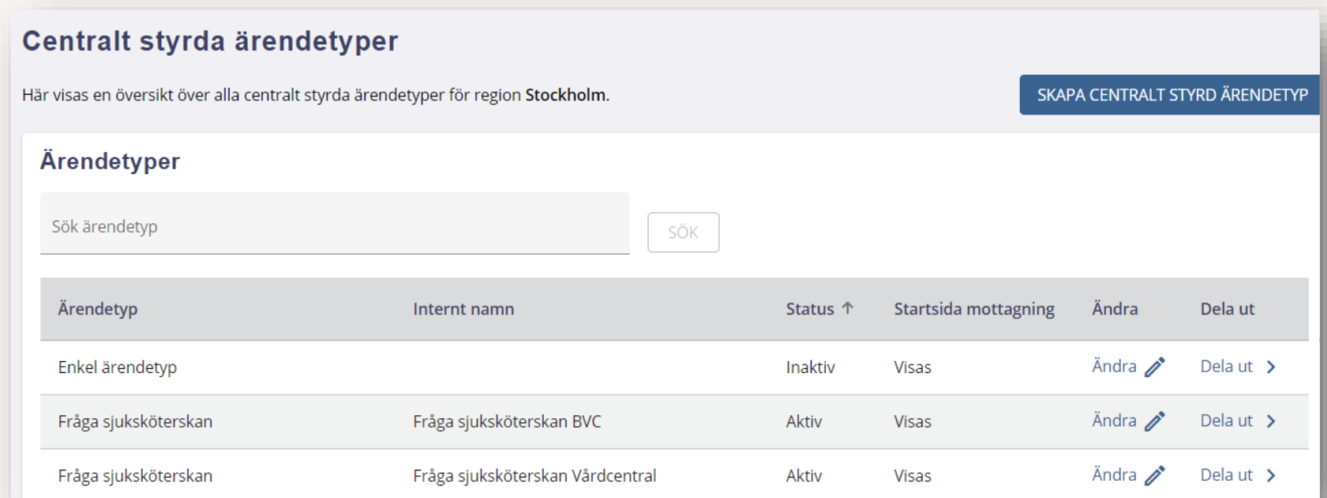
Release notes inför 6 december

Centralt styrda ärendetyper

Vi inför nu centralt styrda ärendetyper. Detta ger regionala administratörer möjlighet att skapa- och dela ut standardiserade ärendetyper till mottagningar inom sin region.

Regionala administratörer kan:

- Skapa centralt styrd ärendetyp
- Dela ut centrala ärendetyper till mottagningar inom sin region.
- Uppdateras en centralt styrd ärendetyp slår förändringarna igenom på alla mottagningar som ärendetyper är utdelad till.



Centralt styrda ärendetyper

Här visas en översikt över alla centralt styrda ärendetyper för region **Stockholm**. [SKAPA CENTRALT STYRD ÄRENDETYP](#)

Ärendetyper

Sök ärendetyp

Ärendetyp	Internt namn	Status ↑	Startsida mottagning	Ändra	Dela ut
Enkel ärendetyp		Inaktiv	Visas	Ändra	Dela ut >
Fråga sjuksköterskan	Fråga sjuksköterskan BVC	Aktiv	Visas	Ändra	Dela ut >
Fråga sjuksköterskan	Fråga sjuksköterskan Vårdcentral	Aktiv	Visas	Ändra	Dela ut >

Lokala administratörer kan se men inte editera något i ett första steg på centrala ärendetyper.

Release notes inför 6 december

Internt namn

Nu finns det möjlighet att sätta ett internt namn på:

- Mallar för ärendetyper
- Mallar för invånarärenden
- Centralt styrda ärendetyper,
- Ärendetyper
- Invånarärenden

Ett internt namn underlättar när det finns mallar eller ärendetyper med samma namn, men som används av olika verksamheter.

Administration / Mallar för ärendetyper

Mallar för ärendetyper

Här aktiverar du och gör inställningar för ärendetypsmallar.

SKAPA NY MALL

Sök mall SÖK

★ ↑ Namn	Internt namn	Region	Status
Egenremiss	Egen remiss BVC	Östergötland	Publicerad ↻
Frågeformulär allergenimmunterapi		Östergötland	Publicerad ↻
Jag kan komma med kort varsel för vaccination covid-19		Östergötland	Publicerad ↻

Release notes inför 6 december

Förändringar på rollen behörighetsadministratör

Behörighetsadministratör har tidigare kunnat ändra på alla behörigheter på en mottagning, efter feedback från er i regionerna har vi nu begränsat rollen behörighetsadministratör till att endast kunna tilldela och ändra rättigheter för Ärendehanterare och Ärendemottagare.

								TILDELA
Förnamn ↑	Efternamn	HSA-id	ÄM	ÄH	ADM	BEH	GR	
Albert	Almström	TSTNMT2321000156-10QZ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Emma	Andersson	TST5565594230-132K	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Helena	Andersson	TST7700001200-100W	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Karl	Johansson	TSTNMT2321000156-1014	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sofia	Norström	TSTNMT2321000156-10QX	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ulf	Pettersson	TST5565594230-1382	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

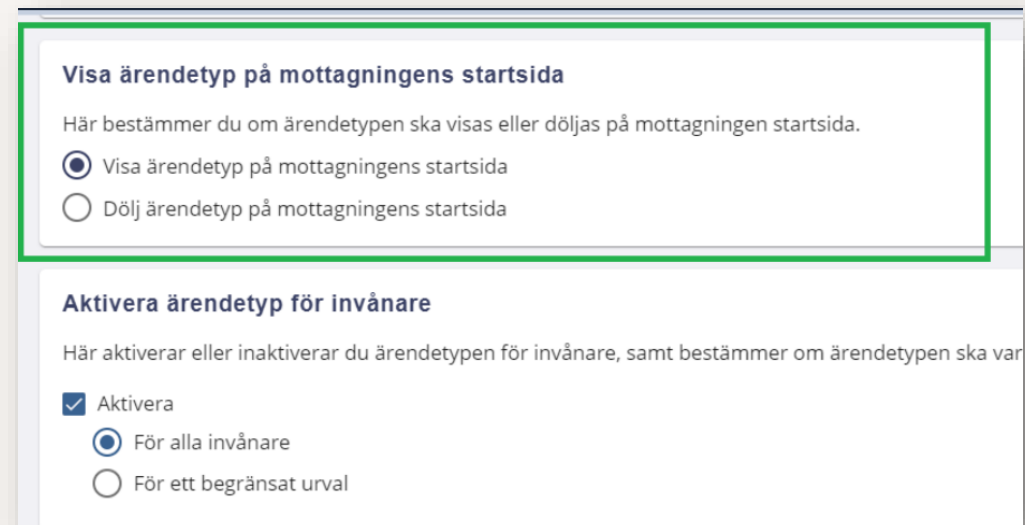
Release notes inför 6 december

Dold ärendetyp

Det är i dagsläget redan möjligt att dölja ärendetyper på Mottagningens startsida. Detta kan vara användbart om man till exempel vill länka till ärendetyper från tex andra ärendetyper, triagering eller från invånarärenden men inte vill att alla invånare ska kunna klicka sig in på ärendetyper direkt från mottagningens startsida.

Vi har till denna release flyttat hanteringen av dold ärendetyp och som nu ändras i *Spara*-steget på en ärendetyp.

Vi har även gjort det tydligare i översikten av ärendetyper i personalverktyget om ärendetyper är dold eller synlig.



The screenshot shows a settings panel with two sections. The first section, titled "Visa ärendetyp på mottagningens startsida", contains a description and two radio button options: "Visa ärendetyp på mottagningens startsida" (selected) and "Dölj ärendetyp på mottagningens startsida". The second section, titled "Aktivera ärendetyp för invånare", contains a checked checkbox for "Aktivera" and two radio button options: "För alla invånare" (selected) and "För ett begränsat urval".

Visa ärendetyp på mottagningens startsida

Här bestämmer du om ärendetyper ska visas eller döljas på mottagningens startsida.

Visa ärendetyp på mottagningens startsida

Dölj ärendetyp på mottagningens startsida

Aktivera ärendetyp för invånare

Här aktiverar eller inaktiverar du ärendetyper för invånare, samt bestämmer om ärendetyper ska vara synliga för alla invånare eller för ett begränsat urval.

Aktivera

För alla invånare

För ett begränsat urval

Release notes inför 6 december

Byte av applikationsserver till WildFly

Vi har till denna release gjort en större omskrivning av kod och bytt applikationsserver från WAS till WildFly på personalverktyget för 1177 e-tjänster.

Namnändring

Vi har tidigare ändrat loggan och favikonen samt texter på invånarsidan där Vårdguiden förekom. Nu gör vi även förändringar i personalverktyget. Vi har uppdaterat texter, loggan, favikonen och aviseringarna till vårdpersonal.

Förändringar i aviseringar till vårdpersonal vid tilldelade ärenden

Vi har fått förbättringsförslag från vårdpersonal om att se vilken ärendetyp ärendet gäller vid mailaviseringar om tilldelade ärenden. Så nu har vi lagt till ett förtydligande i aviseringarna om vad ärendet gäller,

Ex Du har fått svar på en fråga du ställt i personalverktyget för e-tjänsterna på 1177. Ärendet gäller Beställ tid.

Fördjupningsområde

Anmälda frågor från regionerna

Support – information och status

Dalarna – Lär ut om e-tjänsterna på 1177.se



PAUS 5 minuter

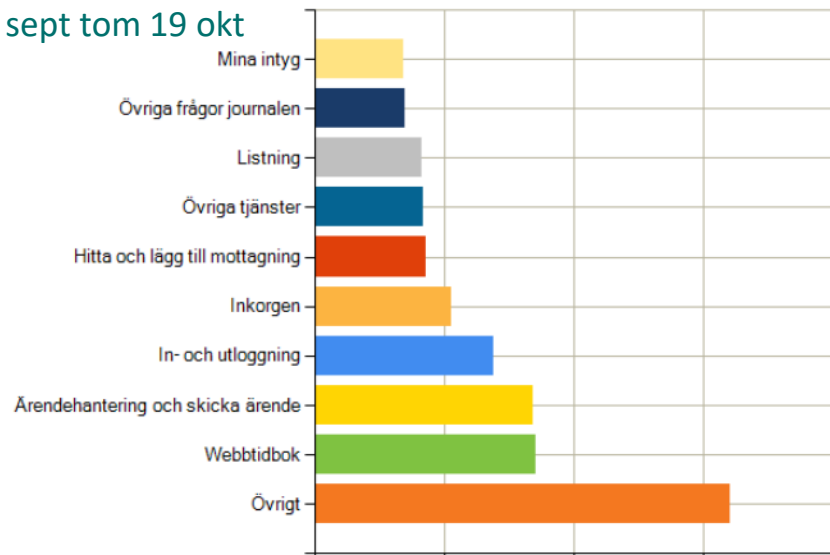
Anmälda frågor från regionerna

Inga frågor denna gång...

Support – information och status

Statistik top 10

1 sept tom 19 okt



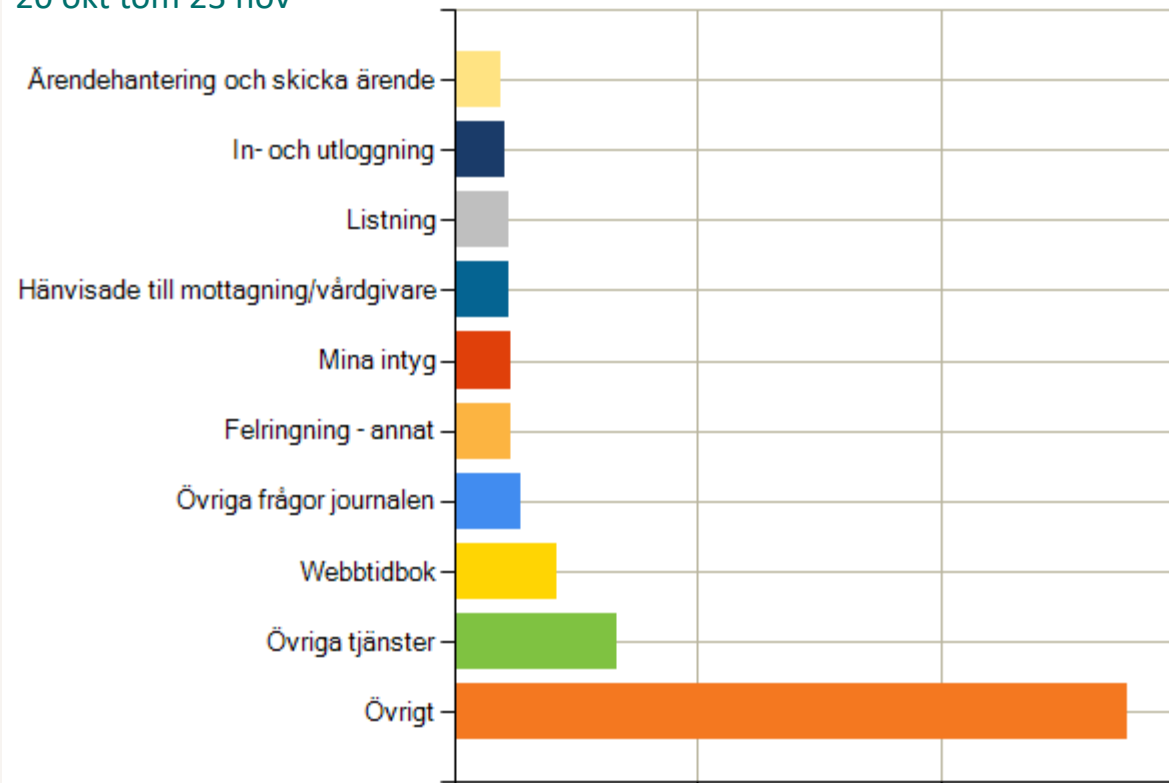
Övrigt består av:

- Hänvisningar till andra aktörer
- Ärenden av blandad karaktär, vissa skulle ha registrerats bättre med andra taggar

Övriga tjänster består av:

- De tjänster som nås via Övriga tjänster. Ofta regionala.

20 okt tom 23 nov



Support – information och status

Status på upphandling av extern supportleverantör

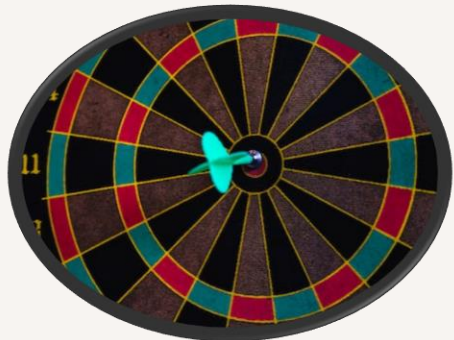
- Avtal med nuvarande leverantör löper ut april 2023.
- Är mitt i pågående upphandling.
- Februari 2023 bör vi veta utfallet av upphandlingen om det blir ny leverantör eller samma.
- Oavsett så blir det nytt avtal som möjliggör att göra bättre.
- Tar ett större grepp med leverantörstyrning och vad vi kräver av samarbetet i nya avtalet.

Support – min målbild invånarsupport 1177



Hur det ser ut idag

- Besökare på 1177 har en större förväntansbild över vad de ska få svar på via våra kontaktvägar på 1177 än vad vi lever upp till.
- Support för 1177s e-tjänster, kontaktformulär ämnad för att lämna synpunkter på innehåll eller tillgänglighet får frågor av annan karaktär än vad de kontaktvägarna är till för.
- De samtal som vi idag anser inte är "vårt bord" tar längre tid att hantera, skapar ofta irritation hos invånare. Ingen bra upplevelse för anmälaren, supportpersonalen eller för plånboken.



Invånarsupportens målbild

- Vi kan lotsar invånaren till rätt instans eller informationssida på 1177.se där information och fler regionala tillägg finns i högre grad än idag.
- Saknas det information eller om det är återkommande frågor ska det eskaleras till samordnare för support som eskalerar till redaktion/region med önskemål om utveckling av innehåll eller information om vart vi kan hänvisa invånaren framöver.
- För målgruppen med låg IT mognad önskar vi få information om vad er region/kommun erbjuder för stöd lokalt som vi kan tipsa om.

Dalarna – Lär ut om e-tjänsterna på 1177.se

Anna-Lena Jonsson, annalenamaria.jonsson@regiondalarna.se

1177 e-tjänster

On tour

Region Dalarna visar och berättar hur du letar information, loggar in och använder 1177s e-tjänster.

Bakgrund

Startskottet !!

Googlade "Patientföreningar Dalarna"

Ringar på vattnet

Digidel – kommunalt nätverk

Folkuniversitetet

Vårdcentraler

*Representanter 1177 e-tjänster och vår
invånarsupport*

✓ Föreläsningar

- ✓ Missionskyrkan i samarbete med Bilda
- ✓ För allmänheten på bibliotek
- ✓ Olika patientföreningar Prostatacancer
Reumatiker, Osteoporos m fl
- ✓ Blivande medicinska sekreterare

✓ 60plus Mässan

✓ Digidelveckan

eMedborgarveckan Digidelmässa

- *Hur ser din digitala vardag ut?*
- *Vill du kunna använda fler samhällstjänster digitalt?*
- *Kom och träffa personer som arbetar för att vår gemensamma digitala vardag ska fungera bättre!*



Invånarperspektivet!



Få invånarna att bli mer digitala i sitt möte med vården.

Väcka intresse för e-tjänsterna och visa att det finns stöd i att bli digital.

- ✓ Tillgänglighet
- ✓ Delaktighet
- ✓ Förenkla kontakten med sjukvården
- ✓ Regionens digitala ingångar
- ✓ Ta emot frågor, synpunkter
- ✓ "God och nära vård"

Reflektioner och lärdomar

- ✓ Bra med fler aktörer samlat. *Dala Trafik, Swedbank, Statens servicecenter.*
- ✓ "Icebreaker"
 - ✓ Give aways, tipsfråga
- ✓ Framgångsfaktor - föreläsning!
- ✓ " **Var det så här enkelt** "
- ✓ Positiv respons. Nöjda och tacksamma besökare.
- ✓ Kommande medicinska sekreterare goda ambassadörer
- ✓ Syns vi så finns vi

- ✓ Många upplever sökfunktionen och vägen till tjänsten "Förnya recept" som svår
- ✓ Önskemål om Digitala kallelser
- ✓ Testperson och/eller testmiljö som speglar riktiga 1177
- ✓ Viktigt att evenemanget marknadsförs
- ✓ Upplever låg kännedom om e-tjänster och e-hälsa inom vården

Med blicken framåt...

- ✓ Fler målgrupper – hur nå fler unga, äldre, nya medborgare, yrkeskategorier
- ✓ Utöka vårt nätverk
- ✓ Enkäter för återkoppling
- ✓ Öka antalet besök inom vårdens olika verksamheter

Tack för oss!

Framrutan är större än backspegeln

Övriga frågor och samverkan



Mötesserie för Användarforum 2023

e-tjänsterna 9:00-10:00

FLDV Nya tidbokningstjänster 10:15-11:15

- 2 februari
- 7 mars
- 19 april
- 31 maj
- 6 september
- 4 oktober
- 22 november

Kallelser för Användarforum 2023 skickas till alla på sendlistan den 12/12
Saknar du en kallelse kan du höra av dig till e-tjanster@1177.se för att få en inbjudan



God Jul och Gott Nytt År!

