



Utökat användarforum 1177 e-tjänster

Nya tidbokningstjänster




2022-10-26

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

Agenda

- Release 18/10
- Pågående arbete och utveckling
- Releasekandidat nya tjänstekontrakt
- Status piloter
- Övriga frågor
- Nästa användarforum

Att tänka på innan vi börjar...

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

Nytt i releasen den 18 oktober

Uppdelade villkorstexter

Nu finns stöd för att visa uppdelade villkors- och informationstexter i tidbokningsflödet. (OBS att gränssnittet för att administrera villkorstexter i personalverktyget inte är inkluderat).

The image displays four sequential screenshots of a mobile application interface for booking a service. Each screenshot shows a step in the process, with a dashed green box highlighting the expanded text area for that step.

- Step 1: Backe hälsocentral**
Title: **Boka tid**
Text: Med anledning av Covid-19 (Coronavirus) har barnmorskemottagningarna beslutat att vi minimerar antalet besök med anhörig på barnmorskemottagningarna och ber dig som besöket avser att komma ensam.
Text: Väj distriktsköterska - Webb för att chatta med en sköterska på vårdcentralen.
Buttons: AVBRYT, FORTSÄTT
- Step 2: Bokningen avser**
Title: **Boka tid**
Text: För brådskande ärenden och andra typer av besök, vänligen kontakta mottagningen på 012 - 123 45 67. Telefontid klockan 8 - 9.30.
Text: Barnmorska väljer du om lorem ipsum hpsum dipsum dolor est amet.
Text: Preventivmedelsrådgivning väljer du om lorem ipsum
Text: Ange vad bokningen avser
Dropdown: Preventivmedelsrådgivning
Buttons: AVBRYT, FORTSÄTT
- Step 4: Information till vården**
Title: **Boka tid**
Text: Information som lämnas här läses först under pågående besök.
Text: Anledning till bokningen*
Text: Lorem ipsum hpsum dipsum. Dolor ist amet.
Text: Telefonnummer
Text: 070 123 45 67
Buttons: AVBRYT, FORTSÄTT
- Step 5: Bekräfta bokningen**
Text: Dag & tid
Text: Torsdag 16 juli 2022 klockan 09:00
Text: Bokningen avser
Text: Preventivmedelsrådgivning
Text: Mottagning
Text: Backe hälsocentral
Text: Anledning till bokningen
Text: Lorem ipsum hpsum dipsum. Dolor ist amet.
Text: Information från vården
Text: Lorem ipsum hpsum dipsum, dolor est amet.
Text: Villkor för bokningen
Text: Om och avbokning
Text: Lorem ipsum dolor sit amet, sit ipsa at tacimates salutandi instructiuro.
Text: Prisinformation
Text: Besöket kommer att kosta dig 200 kr. Har du uppnått högkostnadsskydd kostar besöket 0 kr.
Text: Jag har tagit del av den fullständiga informationen
Buttons: AVBRYT, BOKA TID

Förändringar i gränssnittet

Ändrat rubriken för steg 1 Mottagning

Rubriken för steget har ändrats från mottagningsnamnet till Mottagning. Mottagningsnamnet ligger nu istället som en egen rubrik nedanför. Ändringen har gjorts för att följa hur de övriga stegen fungerar.

Bytt plats på Anledning till bokningen och Telefonnummer

Nu visas Anledningen till bokningen före Telefonnummerfältet. (Tidigare var det tvärtom).

Ytterligare förbättringar för tillgänglighet

1177 Tidbokning har förbättrats avseende användning av skärmläsare.

The screenshot shows the 1177 Tidbokning app interface. At the top, there is a red header with '1177 VÄRDGUDEN' and a user profile 'Sir Ian McKellen'. Below the header, the breadcrumb trail reads 'Du är här: Startside / Abrahamsbergs vårdcentral / Boka tid'. The main heading is 'Boka tid'. The booking details are listed with green checkmarks: 'Mottagning' (highlighted with a dashed box) with the location 'Abrahamsbergs vårdcentral' and a 'Visa' link; 'Bokningen avser' with 'Distriktsköterska' and an 'Ändra' link; and 'Dag & tid' with 'Torsdag 16 mars 2022 klockan 08:00' and an 'Ändra' link. Below this is section '4 Information till vården'. The 'Anledning till bokningen (obligatoriskt)' field is highlighted with a dashed box and contains the text 'Ont i halsen och jag har svårt att svälja sedan ett par dagar.' Below it is the 'Telefonnummer' field with the value '070 123 45 67'. At the bottom, there are two buttons: 'AVBRYT' and 'FORTSÄTT'. The final step is '5 Bekräfta bokningen'.

Pågående arbete

Status uppdatering av länkar

Samtliga regioner där vi fångat upp anrop mot gamla tidboken har kontaktats med listor på vilka mottagningar det gäller. Vi har fått återkoppling på att en del länkar identifierats och ändrats medan det är svårt att hitta andra. Vi kommer att lägga upp en felsida i samband med att vi tar bort ompekningen den 6 december.

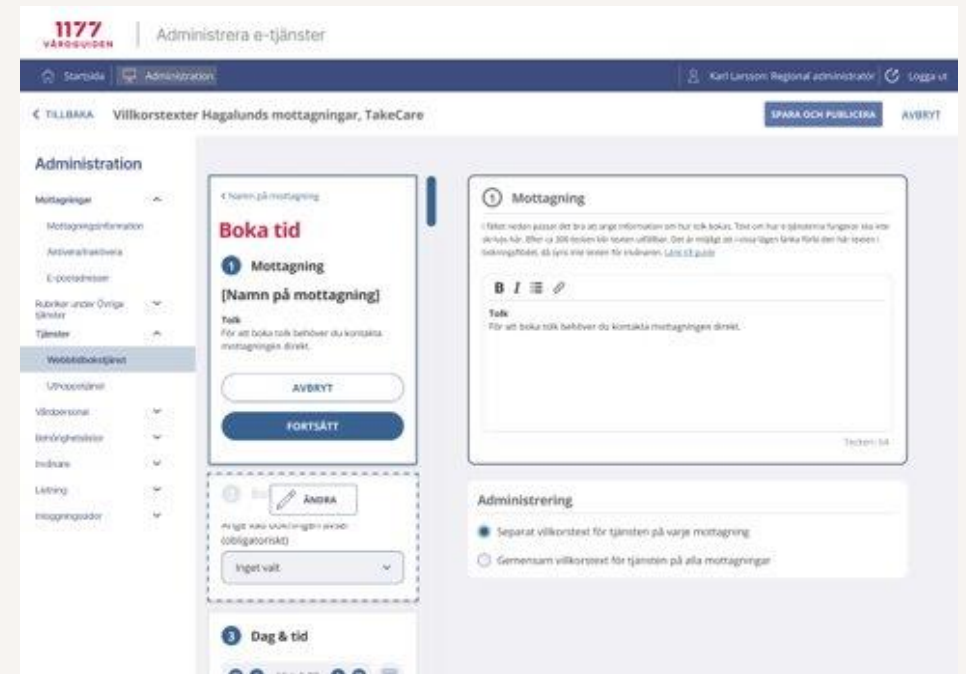
Bokningsbekräftelser via 1177 Inkorg (AddMessage)

Sedan releasen den 6 september är det möjligt att välja bort att 1177 skickar ut bokningsbekräftelser till invånarens inkorg och i stället skicka ut egna bokningsbekräftelser via funktionen 1177 Inkorg (AddMessage). För bokningsbekräftelser via AddMessage så tillkommer en kostnad på 1 krona per meddelande precis som för andra meddelanden via funktionen 1177 Inkorg.

Arbete pågår för att se till att regional administratör ska kunna göra inställningen i 1177 personalverktyg men tills vidare får ni som önskar välja bort bokningsbekräftelser via 1177 maila vår support.

Administrationsgränssnitt för uppdelade villkorstexter

Förbättring av funktionen där regional administratör och lokal administratör redigerar villkorstexter för tidbokningstjänster. Möjlighet att ha uppdelad villkorstext, förhandsgranskning av villkorstext samt mer flexibilitet kring formatering.

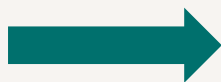


The screenshot displays the 'Administrera e-tjänster' (Administer e-services) interface. The main content area is titled 'Villkorstexter Hagalunds mottagningar, TakeCare'. It features a sidebar menu on the left with categories like 'Mottagningar', 'Arkiv', 'E-poster', 'Rutikar under Övriga tjänster', 'Tjänster', 'Webbokning', 'Utvärdering', 'Vårdpersonal', 'Behörighetstjänster', 'Indikare', 'Läkning', and 'Mottagningsödar'. The main area is divided into three sections: 1. 'Boka tid' (Book time) with a 'Mottagning' (Reception) section containing a text editor and a 'Tolk' (Interpreter) section with a 'För att boka tolk behöver du kontakta mottagningen direkt.' (To book an interpreter you need to contact the reception directly.) and buttons for 'AVBRYT' (Cancel) and 'FORTSÄTT' (Continue). 2. 'Mottagning' (Reception) section with a text editor and a 'Tolk' (Interpreter) section with a 'För att boka tolk behöver du kontakta mottagningen direkt.' (To book an interpreter you need to contact the reception directly.) and a 'Texten på' (Text on) button. 3. 'Administrering' (Administration) section with two radio button options: 'Separat villkorstext för tjänsten på varje mottagning' (Separate terms and conditions for the service at each reception) and 'Gemensam villkorstext för tjänsten på alla mottagningar' (Common terms and conditions for the service at all receptions).

Tjänst för lediga tider

Möjlighet för invånaren att utifrån ett behov kunna söka efter tider på flera mottagningar för att exempelvis kunna hitta första lediga tid.

> [Boka vaccination Covid-19](#)



1177 Sigurd Persson Melin

Inställningar Logga ut Meny

< Regionen rekommenderar

Boka tid
Vaccination Covid-19

1 Mottagning

- Aspens mottagning
Skogsvägen 2 Imorgon
- Björkens vårdcentral
Lövstigen 40 2 oktober
- Hälsocentralen Tallen
Barrstigen 32 2 oktober
- Mottagningen Eken
Lövholmen 20 3 oktober

AVBRYT

FORTSÄTT

3 Dag & tid

4 Information till vården

5 Bekräfta bokningen



- ✓ Lätt att hitta *rätt* vård
- ✓ Smidigt att hitta en tid

Önskemål om input gällande supportärenden om att invånare missar att fullfölja tidbokning

Några regioner (Kalmar, Halland och Västerbotten) har lyft att invånare haft problem med att boka och omboka på 1177. Det handlar om att invånare kommer till mottagningen och tror att de bokad eller ombokad en tid fast de inte har det. Vi skulle nu behöva er hjälp för att få mer information om detta. Om ni vet med er att problemet finns i er region så hör av er till oss via supporten med svar på följande frågor:

- Kan ni uppskatta hur vanligt det är?
- Kan ni bedöma om det blivit vanligare med det nya utseendet som släpptes i maj 2022?
- Vilka verksamheter gäller det främst?
- Vilket flöde gäller det främst (boka eller omboka, kallelser osv)?
- Har invånarna fått bekräftelse i inkorgen, fast tiden inte är bokad/ombokad i tidbokningssystemet?
- Vilken enhet har invånare använt (iPhone, Android, dator osv)?

Releasekandidat nya tjänstekontrakt

Specifikationer

- Sammanställning av behov
- Informationsspecifikation
 - Begreppsmodell, informationsmodell
 - Arbetsflöden, processmodell
 - Juridiskt avsnitt
- Tjänstekontraktsbeskrivning
 - Sekvensdiagram
 - Meddelandemodeller
 - Beskrivningar tjänstekontrakten
- Schemafiler

Återkoppling

- Specifikationerna finns publikt för att granska: <https://bitbucket.org/rivta-domains/riv.supportprocess.logistics.scheduling/src/master/>
- Återkoppling kan skickas till
 - malin.ljunggren@inera.se och thomas.fafoutis@inera.se

Behov nya tjänstekontrakt

Hjälpa invånaren att boka rätt

- Kunna konfigurera skydd per tidstyp
- Kunna ange vårdbehov enligt nytt kodverk (urval vårdtjänster - Snomed CT)
- Kunna erbjuda tider baserat på brådskegrad
- Juridiskt godkända företrädare ska kunna boka tider åt en invånare
- Inte längre obligatoriskt att skicka in personnummer för att hitta en tid

Hjälpa invånaren att boka rätt

För invånaren



- ✓ Kunna leta tid utifrån behov istället för via mottagning
- ✓ Kunna få hjälp av utomstående med att boka en tid
- ✓ Hitta tider utan att behöva logga in

För vården



- ✓ En tidstyp som bara ska synas för vissa invånare kan nu döljas i tidboken
- ✓ Kunna sprida belastning över flera mottagningar
- ✓ Fler bokningar kan göras online
- ✓ Färre felbokningar

Förbättrad kommunikation

- Skriva informationstexter anpassade per tidstyp eller vårdtjänst
- Boknings-, omboknings-, avbokningsanledning kan vara valfria, obligatoriska eller ska inte anges alls
- Boknings-, omboknings-, avbokningsanledning kan anges med kod eller fritext
- Förmedla om en efterfrågad tid ligger inom vårdgarantin eller ej
- Kan begära att invånaren bekräftar bokningen
- Kan förmedla mer granulära felkoder

Förbättrad kommunikation

För invånaren



- ✓ Mer transparens
- ✓ Bokningsanledning kan nu vara frivilligt att fylla i
- ✓ Lättare att ange anledning till bokning, ombokning och avbokning
- ✓ Kan bättre förstå när något blir fel
- ✓ Tydligare vad som förväntas av invånaren i samband med en bokad tid

För vården



- ✓ Information på relevant plats
- ✓ Bättre kommunikation mellan vården och invånaren
- ✓ Bättre planeringsmöjligheter när invånaren kan bekräfta tiden
- ✓ Färre uteblivna besök
- ✓ Möjlighet att kunna följa upp avboknings-, omboknings- och bokningsanledningar statistiskt
- ✓ Kunna följa upp felmeddelanden som skickats statistiskt

Fler möjligheter kring besöket

- Grupp- och teambokning samt ifall besöken är samplanerade
- Ange annan fysisk plats än i HSA-katalogen
- Förmedla länk strukturerat till exempelvis hälsodeklaration eller videobesök
- Ange kontaktsätt, exempelvis videobesök eller fysiskt besök
- Valfritt att ange sluttid och längd på besöket

Fler möjligheter kring besöket

För invånaren



- ✓ Kunna få en bild av hur långt besöket är
- ✓ Tydligare var ett besök ska vara och i vilken form (lättare att planera)
- ✓ Tydligare förväntningar på vilket slags besök det är

För vården



- ✓ Bättre planeringsmöjligheter
- ✓ Mer flexibilitet kring hur tider visas för invånaren
- ✓ Behöver inte längre beställa från förvaltningen att dölja sluttid
- ✓ Längden på besöket behöver inte/bör inte ingå i namnet på tidstypen
- ✓ Mindre risk att invånaren går till fel adress för besöket

De tidigare behoven med frågetecken

Id	Avser	Kommentar
Pilot_TK_0019	✗ Reservera tid under bokning	Hög prio för invånare, men blir för komplext att hantera
Pilot_TK_0020	✓ Vårdgarantin	Hanterar att vårdsystemen kan skicka information att en tid ligger utanför vårdgarantin (dvs vad det systemet känner till och behöver inte vara hela sanningen). Skickar ingen information om att invånaren godkänner tiden.
Pilot_TK_0025	✓ Historiskt bokade och avbokade tider	Historiskt bokade tider – 1177 sparar tiden 2 timmar. Genomförd vårdkontakt går att hitta i Journalen.
	✗	Historiskt avbokade tider – ej prioriterat
Pilot_TK_0027	✗ Nybesök/återbesök, rutinkontroll	Ej tillräckligt tydlig kravställning
Pilot_TK_0028	✗ Invånare har behov av tolk vid besöket	Finns många olika varianter på hur detta hanteras. Ej tillräckligt tydlig kravställning
Pilot_TK_0026	✗ Flera resurser	Pilotgruppen anser inte att flera resurser behövs.

Invånarens telefonnummer plockas bort från tjänstekontrakten.
Informationen får hämtas via PU-tjänsten istället.

Status piloter

Referensgrupper:

<https://www.inera.se/utveckling/forsta-linjens-digitala-varld/nya-tidbokningstjanster/#section-9794>

Status piloter

- **Pilotgrupp 1 – Standardiserade tidstyper**

- Jönköping, Skåne piloter
- Utveckling startar i december. Preliminär pilotstart februari

- **Pilotgrupp 2 – Skyddade tidstyper**

- Värmland (formulär) pågår, två mottagningar igång. Utvärderas mitten november och december

- **Pilotgrupp 3 – Villkors- och informationstexter**

- Utveckling invånargränssnitt klart
- Uppsala beslutad pilot. Preliminär pilotstart oktober (i produktion)
- Personalverktyg utvecklas oktober-november (ej i pilot 2022)

- **Pilotgrupp 4 – Uthopp**

- Pausad

- **Pilotgrupp 5 – Nästa versions tjänstekontrakt**

- Skåne enda region som uttryckt möjlighet att utveckla sina system i närtid (start utveckling oktober-november). Våren behövs för att kunna ta det till produktion i pilot med något system

Skyddade tidstyper

- Reflektioner från demo på förra användarforum 28/9, där vi visade piloten med Värmland - formulärtjänsten som försteg in i tidbokningen?
- Formulärtjänsten prioriterar utveckling av förbättringsförslag från pilotarbetet och siktar på att kunna utveckla stöd för fler än 6 utgångar och förbättrat användargränssnitt för hantering av formulärtjänsten, med mera.

1177 Testperson1 1177-Vä

Logga ut Inställningar

Tidbokning

Vilket besvär har du? (obligatorisk fråga)

- Nyttillkommen lättare skada (t.ex. stukat foten, muskelsträckning)
- Besvär med muskler eller leder
- Astma/KOL
- Övriga besvär (t.ex. yrsel, stroke, hjärt-/kärlsjukdom, stress)

Var har du besvär? (obligatorisk fråga)

- Nacke/axel
- Rygg/höft
- Arm/armbåge
- Knä/fot

Välj vad som stämmer in för dig? (obligatorisk fråga)

- Jag har ett nytt hälsoproblem
- Jag har tidigare träffat hälso- och sjukvårdspersonal för mina besvär
- Jag har fått en oväntad eller kraftig försämring av mina besvär
- Min behandling har inte gett förväntad effekt

Vad önskar du boka? (obligatorisk fråga)

- Fysiskt besök
- Telefonkontakt

Formulär -> tidbokning

1177 Testperso

Inställningar Logga ut

Du är här: Start / Fysioterapimottagningen Kristinehamn / Boka tid

Boka tid

Bokningen avser
Besök fysioterapeut

1 Fysioterapimottagningen Kristinehamn

AVBRYT

FORTSÄTT

2 Dag & tid

3 Information till vården

4 Bekräfta bokningen

Övriga frågor

Nästa användarforum

Nästa användarforum

- 30 november
 - Kommande release 6 december
 - Pågående arbete och utveckling
 - Status piloter

- Kommande användarforum 2022
 - 21 december

Tack för idag!