



# Utökat användarforum 1177 e-tjänster

Nya tidbokningstjänster




2022-12-21

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

## Agenda

- Release 13 december
- Pågående arbete och utveckling
- Status piloter
- Pilot nya tjänstekontrakt
- Summering 2022
- Vad kommer att hända 2023
- Interaktiv övning - feedback regioner
- Användarforum 2023

## 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 

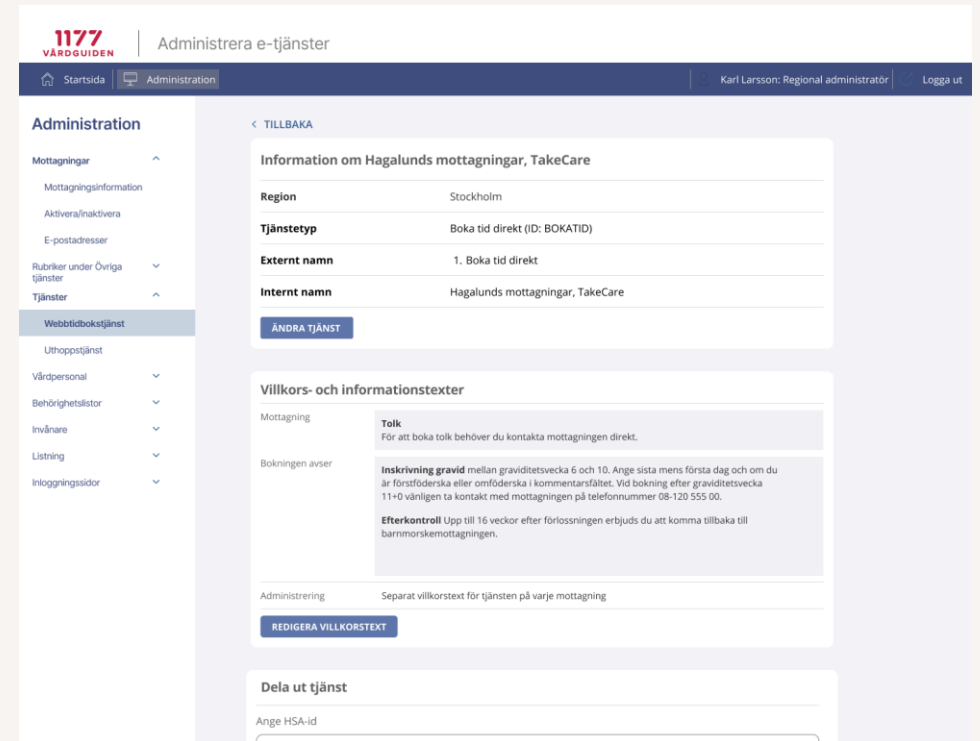
Nytt i releasen den 13 december

# Nytt i releasen den 13 december

- Första steget mot att kunna administrera och förhandsgranska uppdelade villkorstexter i tidbokning.
  - Villkorstext har flyttats till en egen sektion
- Utökad loggning för tidbokning för att följa hur många invånare som kommer till bekräftasteget men inte fullföljer sin bokning, ombokning eller avbokning.

Ompekingen av gamla länkar för tidbokning ligger kvar till releasen den 7 februari 2023, detta för att undvika risk för ökat antal supportärenden under juledigheterna.

[Länk till release notes i Confluence](#)



The screenshot shows the 'Administrera e-tjänster' interface for '1177 VÄRDGUIDEN'. The main content area displays 'Information om Hagalunds mottagningar, TakeCare' with fields for Region (Stockholm), Tjänstetyp (Boka tid direkt (ID: BOKATID)), Externt namn (1. Boka tid direkt), and Internt namn (Hagalunds mottagningar, TakeCare). Below this is a 'Villkors- och informationstexter' section with a 'Tolk' field and a 'Bokningen avser' field. The 'Bokningen avser' field contains text about 'Inskrivning gravid' and 'Efterkontroll'. There are buttons for 'ÄNDRA TJÄNST' and 'REDIGERA VILLKORSTEXT'. A 'Dela ut tjänst' section is also visible at the bottom.

*Villkorstext har flyttats till en egen sektion*

# Pågående arbete

# Pågående arbete

- Inera byter driftsleverantör, nu är det tidbokningstjänsternas tur
  - tar mycket tid av utvecklingsteam
  - gör att kommande release för tidbokning kommer vara något mindre än vanligtvis
- Stöd för uppdelning av villkorstexter för tidbokning i administrationsgränssnittet för lokala och regionala administratörer
- Tjänst för lediga tider där invånaren kan söka tider över flera mottagningar
- Tillgänglighetsgranskning pågår

# Säkerställa att invånare fullföljer tidbokning

Vi har tidigare berättat att vi fått in rapporter om att patienter dyker upp på mottagningar och tror att de har en bokad tid utan att de har det. Hypotesen är att de inte fullföljt sista steget i tidbokningsflödet där tiden måste bekräftas för att faktiskt bokas.

I och med den nya loggningen som infördes i releasen den 13/12 har vi fått fram mer information och arbetar nu med en plan för att åtgärda problemet.

- Resultatet av mätningen så här långt visar att ca 3% av de bokningar, ombokningar och avbokningar som påbörjas och når bekräftasteget sedan inte fullföljs.
- Vi kan inte utifrån statistiken bedöma hur många av de som avbryter som gör det avsiktligt men det här ger oss en nollmätning att utgå från och gör att vi vid ändringar kan följa upp med statistik om vi uppnår förbättring.
- Den första förändringen som är planerad till januari är att ändra text på knappen i bekräftasteget då vi fått indikationer på att många upplever att de bara behöver trycka på knappen om de vill boka ytterligare en tid.

# Status piloter



# Pilot skyddade tidstyper

# Skyddade tidstyper, formulär - status

- I produktion
  - Fysioterapimottagning Sunne (Värmland)
  - Arbetsterapimottagning Sunne (Värmland)
  - Ungdomsmottagning, digital verksamhet (Kalmar) - **NY**
- Jobbar med (eller ska snart börja med) frågor/svar till formuläret
  - Digital verksamhet inom psykisk hälsa, 18-25 år (Kalmar)
  - Folktandvården (Uppsala)
  - Vårdcentral (Uppsala)
- Ej startade, men planerat till Q1 2023
  - Fysioterapimottagning och arbetsterapimottagning i Munkfors (Värmland)
  - Fysioterapimottagning och arbetsterapimottagning i Hagfors (Värmland)

# Skyddade tidstyper, utvärderingar

- Intervju med verksamhet, genomförda
  - Fysioterapimottagningen och arbetsterapimottagningen Sunne
  - Utförda av Inera
- Användningstester
  - Genomfört 3, har 1 till inplanerad
  - Utförs av Inera
- Intervju invånare
  - Utförs av mottagningarna i Sunne, under 1 dag

# Skydd (formulär) - utvärdering verksamhet

- 2 mottagningar intervjuade (enhetschef + medarbetare)
- Formulär + tidbokning har varit i produktion i 2 månader vid utvärderingen

- Båda mottagningarna har släppt fler tider till invånarna att boka
  - Den ena mottagning har lagt ut alla tider
  - Den andra kan tänka sig lägga ut ännu fler

# Skydd (formulär) - utvärdering verksamhet

- Mottagningarna vill fortsätta erbjuda formulär som lösning innan tidbokning
  - Vill utöka med 4 mottagningar till under Q1 2023
  - Förhoppning att ännu fler inom primärvårdsrehabiliteringen ska haka på
- 
- Kommer jobba vidare med formuläret och utgångarna, ev justera något
    - Ett fåtal invånare har hamnat fel (upplevs inte som något problem)
    - 30-minuters tiderna räcker inte alltid

*"Vi måste komma in i 2000-talet och erbjuda tider för patienterna att boka själva"*

*"Är glad att jag hann vara med om detta innan jag går i pension"*

*"Många blir väldigt glada när vi berättar att de kan boka tider själva"*

*"Viktigt att vi inte fråntar patienterna makten att utföra något som de kan göra själva"*



*"Har fått färre uteblivna besök. Teori: patienterna behöver tänka till när de svarar i formuläret och behöver anstränga sig lite"*

*"Börja med några tider för att se vem som bokar och hur"*

*"Bokningsanledningen har blivit mer kort och koncis, men ger ändå rätt och tillräcklig information"*

*"Lägg ut så mycket som möjligt så att det finns tider att boka. Hellre fler än färre."*

# Pilot informations- och villkorstexter

# Villkorstexter - utvärderingar

- Utvärderingar med verksamhet, genomförda av Inera
  - Uppsala, tandvård och vårdcentral
  - Kalmar, ungdomsmottagning
- Utvärdering med invånare planeras av Uppsala



# Återkoppling Uppsala

- Arbetet med uppdelningen av informations- och villkorstexter på vårdcentral och i Folktandvården
- Enkät-undersökning med invånare

*Anna-Karin Liljeqvist berättar*

# Summering utvärdering verksamhet

*Kommer bli mycket bättre och tydligare för invånare*

*Logiskt med checkboxen sist i flödet*

*Krävdes lite arbete att omformulera texter, inte bara klipp-och-klistra*

*Bra att inget fält är tvingande*

*Lättare att få till rätt information i rätt steg i flödet*

*Har t.o.m lagt till text eftersom rätt text hamnar på rätt ställe*

*Formateringsmöjligheterna upplevs som tillräckliga*

# Lärdomar

- Ta gärna med flera kompetenser i arbetet med texterna (t.ex. kommunikatör)
- Vore bra med manual/guide med tips
- Behov av textfält även för "datum & tid"
- Upplevs klurigt att skriva texter som ska passa för både ombokning och avbokning samt texter som ska passa även på öppna sidorna + Bokade tider
- Information från vårdsystemet vs villkorstexter
  - Olika personer som arbetar med texterna, kan behövas en dialog dem emellan
  - Undvika överlapp, men även utebliven text

# Pilot nästa versions tjänstekontrakt

# Förfrågan till programråd 15/12

**Från:** Ineras kansli <Kansli@inera.se>

**Skickat:** den 16 december 2022 09:43

**Ämne:** Önskemål om ny pilotregion till projektet Nya tidbokningstjänster

Till Ineras regionala programråd,

En av de viktigaste leveranserna i projektet Nya tidbokningstjänster, som utvecklar en ny version av tidbokning i 1177.se, är nya tjänstekontrakt. Tjänstekontrakten kommer att möjliggöra ny, efterfrågad funktionalitet i tidbokningstjänsten. Tyvärr har den tilltänkta pilotregionen inte möjligheter att fullfölja piloten. Eftersom tjänstekontrakten inte går att färdigställa utan att testa dem fullt ut efter integration i verksamhetssystem, önskar Inera en eller flera nya pilotregioner, som har möjlighet att arbeta med projektet under första halvåret 2023. Se ytterligare information i bilagt dokument. Anmäl intresse direkt till projektledare Marie Frosteman, på [marie.frosteman@inera.se](mailto:marie.frosteman@inera.se) Svar önskas senast 31 januari.

Syftet med detta pilotområde är att kunna presentera mer och rikare information till invånare om vårdmöten (ex fysiskt/distans, alternativa platser såsom hemmet/tillfälliga mottagningar, grupp- och seriebokning) genom att kunna överföra mer information mellan regionernas tidbokningssystem och 1177 tidbokning. Releasekandidat för den nya versionen av tidbokningsdomänen (2.0) är klar och specifikationerna finns publikt att granska:

<https://bitbucket.org/rivta-domains/riv.supportprocess.logistics.scheduling/src/master/>.

De nya tjänstekontrakten bygger på RIVTA-SOAP.

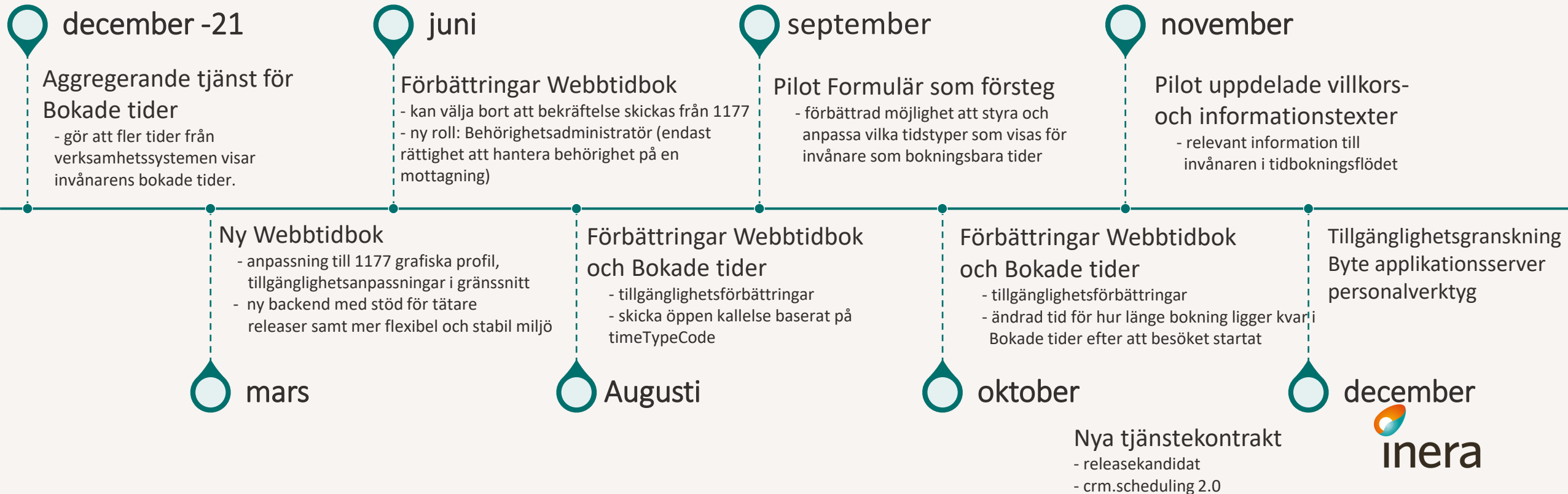
Se behov som kan uppfyllas och funktionalitet som möjliggörs med de nya tjänstekontrakten i bilaga 1 i detta dokument.

# Summering och status piloter

- **Pilotgrupp 1 – Standardiserade tidstyper**
  - Jönköping och Skåne piloter.
  - Utveckling planeras för Q1 2023 (Lediga tider).
- **Pilotgrupp 2 – Skyddade tidstyper**
  - 3 mottagningar i produktion (1 ny). Utvärdering verksamhet genomförd. 5-7 nya Q1 2023
- **Pilotgrupp 3 – Villkors- och informationstexter**
  - Utveckling invånargränssnitt är i produktion. Uppsala pilot, igång. Utvärdering genomförd.
  - Personalverktyg utvecklas.
- **Pilotgrupp 4 – Uthopp**
  - Pausad. Dialog med Stockholm i januari, eventuellt intresserade av deltagande.
- **Pilotgrupp 5 – Nästa versions tjänstekontrakt**
  - Söker fler piloter!
  - Dialog med Sörmland i januari, eventuellt intresserade av deltagande.

# Summering 2022

# Genomfört under 2022 (urval)





Vad kommer att hända 2023

# Plan för 2023 (preliminär, ej godkänd plan)

## Driftmigrering till Orange



# Pågående arbete med agentanslutning

- I samband med att de nya kontrakten släpps så öppnar vi upp för agenter att ansluta till dem (för de med agentavtal)

# Interaktiv del – feedback från regionen

# Vad vill ni höra mer om 2023, saknar ni något?

Gå till [www.menti.com](https://www.menti.com) och använd koden 1696 8001

The code lets your audience join the presentation and expires in 2 days.

Vad vill ni höra mer om 2023, saknar ni något?

1177



# Input mentimeter under mötet

## Vad vill ni höra mer om 2023, saknar ni något?

1177

Tycker det är skönt att få kontinuerlig information bara!

Releaseplan och hur vi ska förbereda oss i regionerna.

Fysisk träff?

Mer om möjlighet till gemensamma Nyttokalkyler

Hur olika regioner arbetar för att göra det möjligt för invånarna att boka tider själva, få verksamheterna att lägga ut fler tider.

Samverkan ang villk

Fler undersökningar och tester med invånare kring ny funktionalitet så att vi kan arbeta faktabaserat och inte utifrån vad vi tror.

Tycker det är bra information på de här mötena. Intressant att få information från de regioner som är med och pilotar.

Releaseplan

# Input mentimeter under mötet, forts

## Vad vill ni höra mer om 2023, saknar ni något?

1177

Bra upplägg idag

Forttsätta med att dela utvecklingsresor med varandra

Mer om "vi är inte så unika som vi tror" (i varje region/verksamhet)

Bra med digitala träffar så att alla regioner kan delta.

Få mer av invånarperspektivet för att kunna motivera verksamheten att lägga ut tider till invånaren

Nyttokalkyl

Bra med nya tjänster och förbättringar och få ta del av arbetet även om man som region inte hinner vara med aktivt i arbetet alla gånger

Viktigt att det finns forum sen efter det gått till förvaltning

Möjliggöra uppföljning inte bara per region utan per region och anslutet system önskas

# Nästa användarforum



# Nästa användarforum

- 2 februari kl 10:15 – 11:15
- Vårens möten 2023:

## FLDV Nya tidbokningstjänster 10:15-11:15

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 2 februari | <input type="checkbox"/> 6 september |
| <input type="checkbox"/> 7 mars     | <input type="checkbox"/> 4 oktober   |
| <input type="checkbox"/> 19 april   | <input type="checkbox"/> 22 november |
| <input type="checkbox"/> 31 maj     |                                      |

Tack för idag!