



Agenda 1177 – status och nyheter från Inera

2022-09-13

Välkomna till Agenda 1177 – status och nyheter

Ett möte om gemensamma frågor för
tjänster inom varumärket 1177

Att tänka på innan vi börjar...

- Skriv i chatten om du har en fråga eller en kommentar.
Vi sammanställer frågor och svar i en FAQ efter mötet.
- Ha mikrofonen avstängd.
- Inspelningen kommer att läggas upp på [Confluence](#).



Agenda

- Syfte mål och upplägg med Agenda 1177
- Målbild och långsiktig färdplan för 1177
- Aktuellt från pågående projekt
 - 1177 direkt
 - Status Intresseanmälan/Avsiktsförklaring Sammanhållen planering
- Aktuellt från tjänsterna
 - Om Ineras teknikleverantörer
- Aktuellt från supporten
 - Supportflöden och rätt kontaktvägar – vem kontaktar man och när?
- Utvärdering

Syfte och upplägg med Agenda 1177

- Ge ökad kunskap om status och nyheter kring pågående arbete för alla som jobbar inom 1177, både på Inera och i regionerna
- Erbjuder ett forum för frågor över tjänstegränserna för de som arbetar med 1177-tjänster, både på Inera och i regionerna
- Frigöra tid för fördjupat, tjänstespecifikt arbete på respektive tjänsts Användarforum/nätverk genom att 1177-gemensam information lyfts ut från dessa möten

Målgrupp:

- Deltagare i 1177-tjänsternas befintliga användarforum och nätverk, exempelvis: 1177.se –redaktörer/kommunikation, 1177 på telefon (nätverk, regionen utser deltagare), 1177:s e-tjänster, Egen provhantering, Formulärhantering, Journalen, Stöd och behandling, HJV samt projekten Symtombedömning och hänvisning och Nya tidbokningstjänster

Namnbyte till 1177

Anne Ahlerup, kommunikatör 1177

Namnbytet till 1177

- 1177 Vårdguiden har ändrat namn till 1177
- Uppdateringar med ny logotyp och i textinnehåll sker succesivt under 2022
 - [Tidplan](#) för uppdateringar på inera.se
- [Varumärkesmanual](#)* ger stöd till regionerna för kommunikation till invånare
 - [budskapsplattform](#)
 - [mallar](#)
 - [ny logotyp](#)



* Kortadress till varumärkesmanualen:
1177.se/varumarkesmanual

Du är här: [Start](#) / [Om varumärket 1177](#) / Varumärkesmanual för 1177

Varumärkesmanual för 1177

Varumärkesmanualen är ett gemensamt verktyg som beskriver vilka vi är och hur vi vill uppfattas. Här finns information om vår grafiska profil och riktlinjer för hur du använder den. Genom att kommunicera enhetligt skapar vi en tydlig bild av 1177 både regionalt och nationellt.

VARUMÄRKESMANUAL FÖR 1177

Visa innehåll som:  



1177

> Vårt varumärke

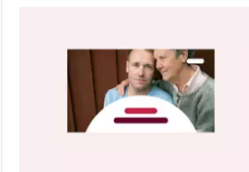
Läs om varumärkesplattformen som ligger till grund för allt vi gör och som beskriver vilka vi är, vad vi erbjuder och hur vi vill!



1177

> Visuell identitet

Den visuella identiteten ska stödja att vi uppfattas uppmuntra, vägleda och öka potentialen till ett mer hälsosamt liv för alla.



> Tillämpningar

Det är viktigt att vi kommunicerar enhetligt och att våra målgrupper känner igen oss så att de känner trygghet och förtroende. Här finns



> Budskapsplattform

Här hittar du budskap som alltid är OK att använda.

Mallar, exempel

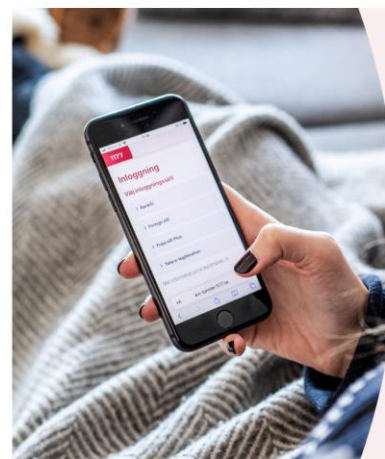
ÄMNE/TITEL/NAMN/DATUM

En rubrik kommer att stå här och kan vara på tre rader

1177 



1177



1177 - om din hälsa och vård, tryggt och avgiftsfritt

Läs om din hälsa och sjukdomar och var du kan hitta vård. Logga in för att läsa din journal och göra dina vårdärenden. Eller ring 1177 för sjukvårdsrådgivning dygnet runt.

Besök 1177.se >

1177



Logga in och gör dina vårdärenden när det passar dig

Logga in på 1177.se för att se personlig vårdinformation och kontakta vården på ett säkert sätt, dygnet runt. Du kan till exempel läsa din journal, boka, om- och avboka tider, förnya recept och hämta koll på dina läkemedel. Har du barn under 13 år kan du utföra deras ärenden. När du har loggat in kan du se vilka tjänster din mottagning erbjuder.

Läs mer på 1177.se

1177 



En infektion kan bero på bakterier eller virus

1177

1177

1177 ger dig råd när du vill må bättre

-  Besök 1177.se
-  Logga in på 1177.se
-  Ring 1177

1177 är ett samarbete mellan Sveriges alla regioner.

Målbild för 1177

Anne Ahlerup, kommunikatör 1177

Målbildens process

Målbilden:

- har utarbetats av Inera i samverkan med en referensgrupp för strategiska 1177-frågor
- förankrats med:
 - Ineras strategigrupp för strategiska 1177-frågor
 - Hälso- och sjukvårdsdirektörerna
 - Ineras programråd
- beslutats av varje region och fastställas av Ineras styrelse



Övergripande principer

- 1177 är en samlingsplats för invånarens hälsa, vård, omsorg och tandvård:
 - Lättillgänglig med hög användbarhet
 - Hälsosfrämjande
 - Håller en hög kvalitet och säkerhet
- Principerna i nära vård gäller
- Digitalt när det går och fysiskt när det behövs



Målbildens omfattning och förutsättningar

- utgår från att 1177 används på både nationella och regionala tjänster
- ska ligga till grund för årliga handlingsplaner
- bör brytas ner i delmål som följs upp regelbundet
- förutsätter inga särskilda teknikval
- ställer inga krav på att alla ska hålla samma takt
- siktar mot 2030

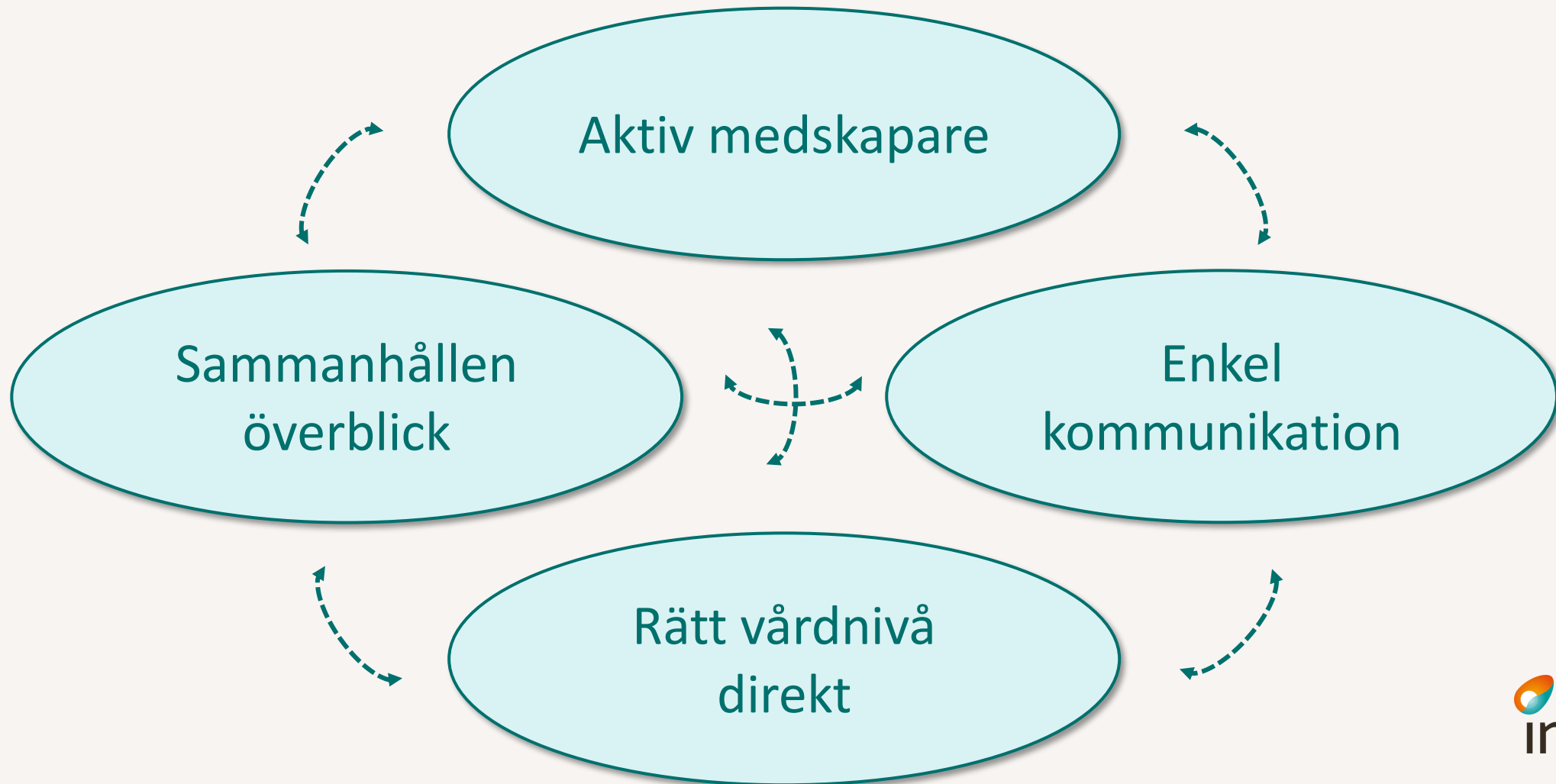


Målbilden bidrar till effektmålen:



- Bättre hälsa hos invånarna
- Bättre tillgänglighet till hälsa, vård, omsorg och tandvård
- Effektivare användning av resurser inom hälsa, vård, omsorg och tandvård

Nyckelbegrepp för målbilden



Långsiktigt färdplan för 1177

Kristina Stensson Ljungdahl, strateg 1177

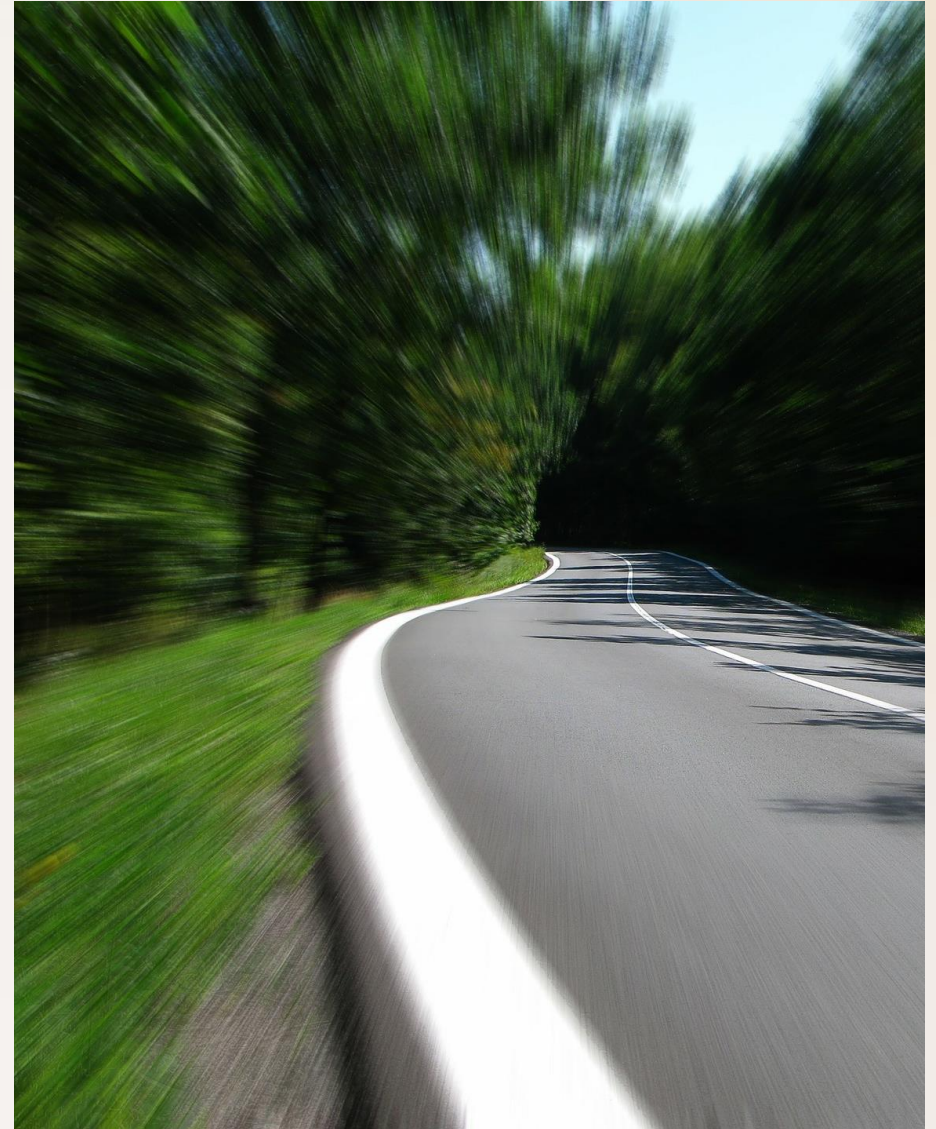
Uppdraget: Långsiktig färdplan för 1177

Med utgångspunkt från regionernas och kommunernas målbild för 1177 skapa en långsiktig färdplan över hur 1177 ska utvecklas.

“Vilka behov hos invånare och vårdprofession ska 1177 möta?”

Nyckelmening i målbilden:

“1177 utgår från invånarens unika behov och situation”



Tre tidshorisonter

Pågående och beslutad
utveckling
2022-2025
Exempel:
1177 direkt som nationell
ingång till digital vård
Ny ombudstjänst
Tekniska anpassningar

Etappmål 1

Etappmål 2

Etappmål 3

Etappmål 2030
Vi frigör oss från
dagens tjänster och
bryter ner målbilden i
förmågor som 1177
ska stötta.
Gemensam ram för
långsiktig
utvecklingsplan.

2024

2027

2030

Prioritera utveckling

Utveckling inom **befintlig budgetram** utgår från:

1. Tjänsteövergripande färdplan 1177
2. Backlog, användares behov och kunders beställningar

Större, **nya utvecklingsinitiativ** på Inera:

1. Intresseanmälan – inte bindande
2. Avsiktsförklaring – bindande, säkerställer finansiering för både utveckling och förvaltning

Läs mer: [Så här bereder vi utvecklingsförslag – Inera](#)

Pågående projekt presenteras på inera.se:

[Pågående projekt och utredningar - Inera](#)



Sammanhållen planering

- Är en del av Patientkontrakt och bidrar till omställningen till nära vård
- Ett viktigt steg i realiseringen av Målbild 1177
- En avsiktsförklaring med förslag på utveckling på flera års sikt skickas ut i höst
- Om flertalet regioner säger ja startar utveckling under 2023
- Inledande fokus: krav- och behovsfångst tillsammans med referensgrupper

Aktiv medskapare – ur Målbild 1177

Invånaren kan göra så mycket som möjligt själv, har överblick och kan aktivt bidra till sin egen hälsa, vård och omsorg

• Invånaren kan:

- hitta information
- få stöd för goda levnadsvanor
- följa upp sina värden och resultat
- lämna uppgifter om hälsostatus och dela mätvärden med vård och omsorg
- ta kontakt
- boka, omboka och avboka tider
- förnya recept
- beställa provtagning



Läs mer:

[Sammanhållen planering på 1177.se – digitalt stöd till patientkontrakt - Inera](https://www.1177.se/digitalt-stod-till-patientkontrakt)

Pågående projekt 1177 direkt

(projektnamn: Invånarens symtombedömning och hänvisning)

Tove Rylander Rudqvist, projektledare
Emma Lindström, uppdragsledare

Innehållet gäller Västernorrland

1177 direkt

Med tjänsten 1177 direkt kan du söka vård digitalt i din region. Du kan få behandling för många symtom och besvär lika bra genom att kontakta vården digitalt. Du får en bedömning av dina symtom och får sedan chatta med en sjuksköterska eller läkare. Om det finns behov går det även att växla över till videosamtal.

Ny tjänst – en digital ingång till vården från 1177

Så fungerar 1177 direkt

1177 direkt



Svara på frågor om dina symtom



Vid lindrigare symtom får du råd om vad du kan göra själv

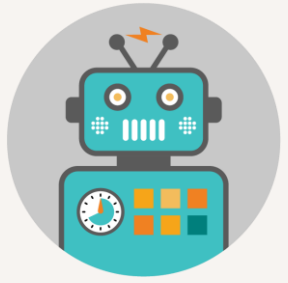


Vårdpersonal bedömer ditt behov av vård



När det behövs bokas en tid med vården.

Projektet Invånarens symtombedömning och hänvisning



Nyttor

- Invånaren ges en ökad tillgänglighet till vården
- Vården kan effektivisera sina resurser

Leveranser

- Genomföra upphandling av lösning för Invånarens symtombedömning och hänvisning (Leverans 1)
- Etablera lösningen hos Inera (Leverans 2)
- Starta upp införanden i regionerna (Leverans 3)
- Förvaltningsetablera tjänsten hos Inera (Leverans 4)

Regioner

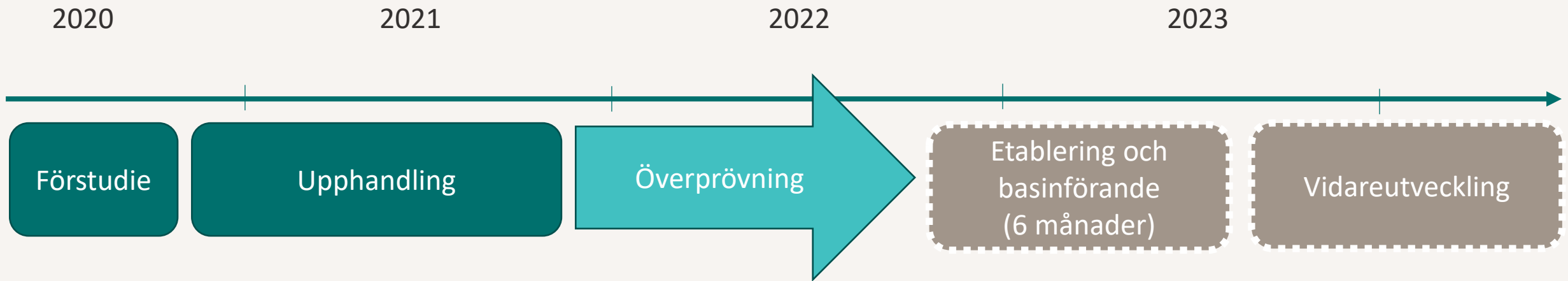
- Dalarna
- Gotland
- Jönköping
- Kalmar
- Kronoberg
- Skåne
- Uppsala
- Västernorrland
- Örebro
- Östergötland



Status upphandling

- Upphandling (nov 2020 – tilldelning nov 2021)
- Överprövning till förvaltningsrätten (nov 2021 – juli 2022)
- Överprövning till kammarrätten (juli 2022)
- Inväntar kammarrättens beslut om prövningstillstånd
- Under 2021 avgjordes frågan om prövningstillstånd i 90 procent av fallen inom 2,6 månader

Projektets faser och preliminär tidplan



Leveranser

- Behov
- Marknad (RFI)
- Upphandlingsstrategi
- Konkurrenspräglad dialog
- Utvärdering
- Tilldelning
- Uppsättning Ineras drift
- Acceptanstest
- Leveransgodkännande 1
- Basinförande i 10 regioner
- Anslutning SSO/PU
- Leveransgodkännande 2
- Anslutning 1177 Listning 2.0
- Övrig prioriterad utveckling

Pågående förberedelser med projektets två referensgrupper

Strategigruppen

- Erbjudandet till invånaren
- Organisation och verksamhetsfrågor
- Kommande utveckling

Projektledarforum

- Införandeorganisation
 - Införandeteam
 - Arbetsgrupper
 - Forum för förändringsledning
- Aktivitetsplanering
- Resursbesättning

Arbetsgrupper och forum

- Kommunikation
- Support och förvaltning
- Acceptanstest och tekniska aspekter i samband med etablering
- Uppföljning och utvärdering
- Skriva till VIS (Vårdinformationssystem)
- Metodstöd chatt
- Forum för förändringsledning

Arbete pågår



Koncept för 1177 direkt

Konceptets omfattning och förutsättningar

- Konceptet:
 - beskriver vad 1177 direkt ska erbjuda invånaren och hur invånaren hittar till tjänsten.
 - ska vara möjligt för alla regioner att använda oavsett leverantör av lösning, men förutsätter en lösning som tillhandahåller automatisk symtombedömning och hänvisning samt funktionalitet för digitala vårdmöten via chatt och vid behov video.

Konceptets process

- Konceptet utarbetas av Inera i samverkan med framför allt referensgruppen (strategigruppen) för projektet Invånarens symtombedömning och hänvisning.
- Konceptet för 1177 direkt tar hänsyn till
 - Målbilden för 1177
 - Nationellt ramverk för symtombedömning, hänvisning och digital vård i första linjen

1177 direkt bidrar till effektmålen

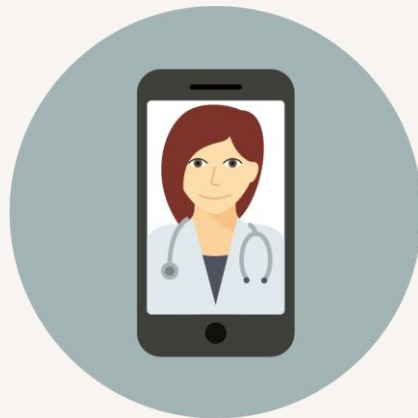
- Förbättrad tillgänglighet till första linjens vård
- Effektivare användning av vårdens resurser inom första linjens vård



1177 direkt ska erbjuda invånaren

Målbild och vision

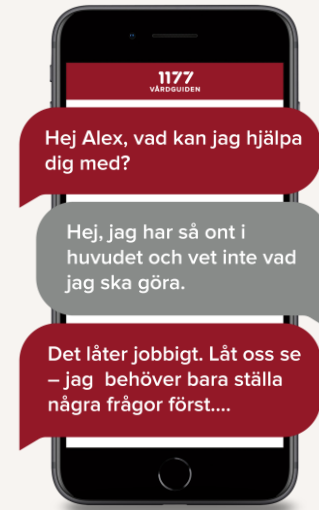
- Symtombedömning dygnet runt
- Vårdmöte i chatt och video med sjuksköterska och läkare dygnet runt
- Vårdmöte i chatt och video med ytterligare kompetenser och yrkesroller



Invånaren ska uppleva att 1177 direkt

- Har hög tillgänglighet
- Är tydlig och lätt att förstå
- Erbjuder rätt hjälp i ett sömlöst flöde

Målbild och vision



Vad pågår nu?

- Region Västernorrland är igång med sin tjänst som använder namnet 1177 direkt
- Arbete pågår med innehåll på 1177.se
- Användartester september-oktober
- Framtagning av övergripande riktlinjer
- Identifiering av prioriterad utveckling på 1177.se



Aktuellt från tjänsterna

Kristina Stensson Ljungdahl, strateg 1177

Om Ineras teknikleverantörer

- Just nu byter flera 1177-tjänster leverantör för **drift** av databaser och hårdvara. Det arbetet beräknas pågå under 2022 och första kvartalet 2023.
- Inera har tecknat ett nytt **ramavtal** för förvaltning och utveckling av **applikationerna** (användargränssnitten) för flertalet av bolagets tjänster
 - Syfte: Inera vill inleda strategiska samarbeten med ett antal utvalda leverantörer för att möjliggöra en stabil och effektiv förvaltning av våra applikationer.
 - **Nuläge:** Inera förbereder avrop enligt ramavtalet. **Upphandlingssekretess** råder kring avropen – när dessa är klara kommer mer information om tidplaner och om, och i så fall hur, en tjänst påverkas.
- Läs mer om ramavtalet på inera.se:

[Inera har tecknat ramavtal för utveckling och förvaltning av applikationer - Inera](#)



Åldersgränser på 1177.se

Rapport på inera.se:

[Nya åldersgränser för tjänster på 1177.se – Inera](#)

- Process för förankring och nästa steg:
 - Remiss till regionerna
 - Inriktningsbeslut i Ineras styrelse
- Ineras utredning lämnas också till statens utredare inom området.
 - <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2022/06/direktatkomst-till-barns-patientuppgifter-ska-utredas/>

Aktuellt från supporten

Support och rätt kontaktvägar

Befintliga tjänster

Support, felanmälan, förbättringsförslag, beställningar: [Felanmälan och användarstöd - Inera](#)

En detaljerad sida med sammanställda kontaktvägar per 1177 tjänst: [Kontaktvägar - 1177 Samlingsportal - Confluence \(atlassian.net\)](#)

- Telefonnummer:
 - 0771-25 10 10, tonval 1 = Support för 1177 e-tjänster
 - 0771-25 10 10, tonval 2 = Inera Support (övriga tjänster)

Beställningar av nya tjänster

Frågor om beställningar, teknisk anslutningar, fakturor

- Kontaktformulär: [Kontakta oss - Inera](#)
- 0771-25 10 10, tonval 0

4 utvärderingsfrågor:

www.menti.com

Kod: 8335 6329