



Agenda 1177 – status och nyheter från Inera

2022-11-16

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](#).



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

Agenda 16 november, kl 10-11.30

Agenda, inledning

- Syfte med mötet samt återkoppling från förra mötet

Aktuellt från pågående projekt, ca 50 min

- 1177 direkt och status i ett upphandlingsprojekt, Emma Lindström
- Kort om ett nytt uppdrag: *Förbättrad användarupplevelse 1177*, Hanna Emami
- Digital tillgänglighet - Om hur Inera arbetar, Andreas Melin

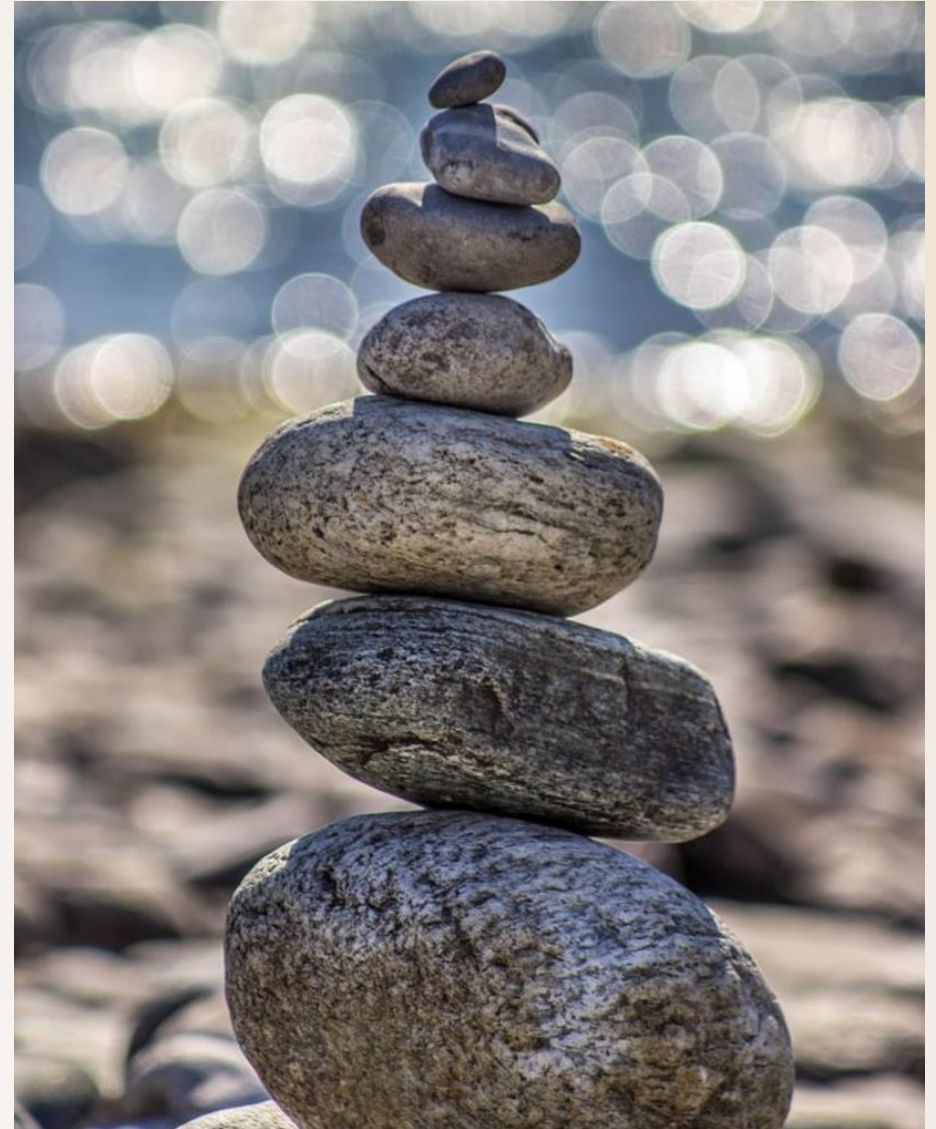
PAUS, ca kl 10.50

Aktuellt från tjänsterna, ca 25 min

- Kundansvariga på Inera – bland annat om regelbundna dialogmöten med regionledningarna, Peter Rosengren och Sara Widman Börjesson
- Varumärkesmätning 1177, Anne Ahlerup
- Datum för 2023

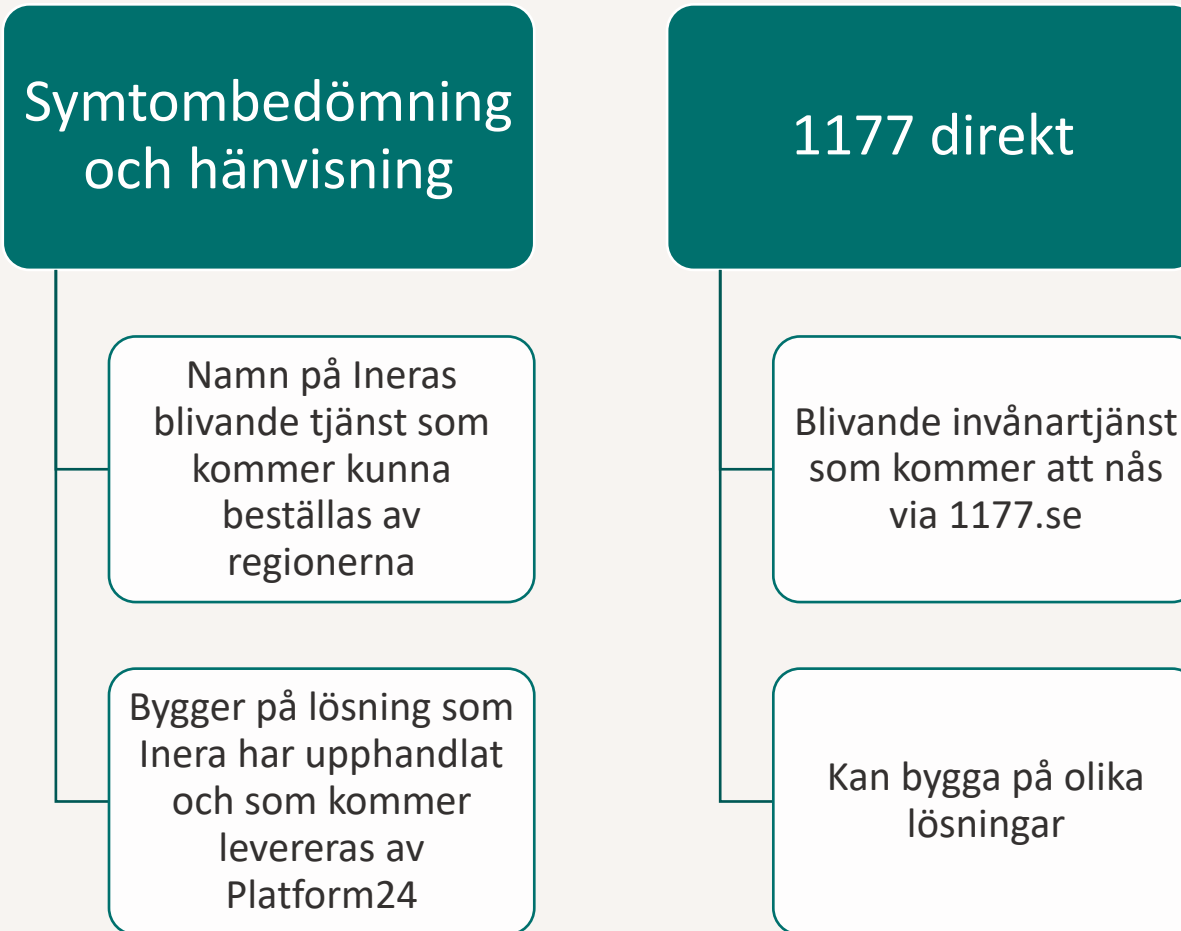
Input via Menti den 19 oktober 2022

- 55 av 59 personer (93%) tyckte att Agenda 1177 motsvarade förväntningarna.
- 4,5 av 5 var skattningen på hur bra innehållet var på en skala 1-5.
- Några önskemål
 - Lägg informationen från Agenda 1177 bland information från Programrådet
 - Tydligare visualisering av alla nuvarande och kommande tjänster inkl. tidsplan
 - En puff på startsidan för Sammanhållen planering
 - Mer illustrationer istället för text på bilderna



1177 direkt
och status för projektet Invånarens
symtombedömning och hänvisning

Vad är skillnaden?



Status etableringsprojekt

- Avtal påskrivet med Platform24 den 25 oktober
- Etableringsprojektets projektströmmar
 - Drift
 - Patientflöden och design
 - Utbildning
 - Medicinskt innehåll
 - Integrationer
 - Användar- och acceptanstestfall
 - Införande
 - Samverkan, förvaltning och dokumentation

Användartester 1177 direkt

Emma Lindström, delprojektledare, kommunikatör

Syfte med användartesterna

Syftet med användartesten var att undersöka hur målgrupperna uppfattar information om tjänsten. (mål: "tydlig och enkel att förstå")

Vi ville även ta reda på vilka förväntningar de får på tjänsten efter att ha nått landningssida eller artikelsida utifrån ett givet flöde. (mål: "ger rätt hjälp i ett sömlöst flöde", "hög tillgänglighet till vården").



Åtgärds punkter, input till kommande utvecklingsinsatser.



Genomförande

- Användartesten genomfördes under oktober 2022.
- Testen hölls på distans via Microsoft Teams. Där testpersonen fick dela ljud, video och skärm.
- Deltagarna genomförde testet på desktop eller mobil.
- De fick utvärdera nuvarande information för 1177 direkt (Västernorrland) på 1177.se samt en klickbar prototyp* med nya designskisser i Figma.

*1177.se (inte plattforms/lösning)

Respondenter

- Målgrupp "Pensionärer"
 - Digitalt vana
 - Mellan 68-81 år (arbetade ej under pandemin)
 - Geografisk spridning
 - 3 män och 3 kvinnor
 - 4 av 5 har använt digital vårdtjänst innan
- Målgrupp "Föräldrar"
 - Mellan 35-55 år
 - Vårdnadshavande förälder
 - Geografisk spridning
 - 1 man och 3 kvinnor
 - 3 av 4 har använt digital vårdtjänst innan.



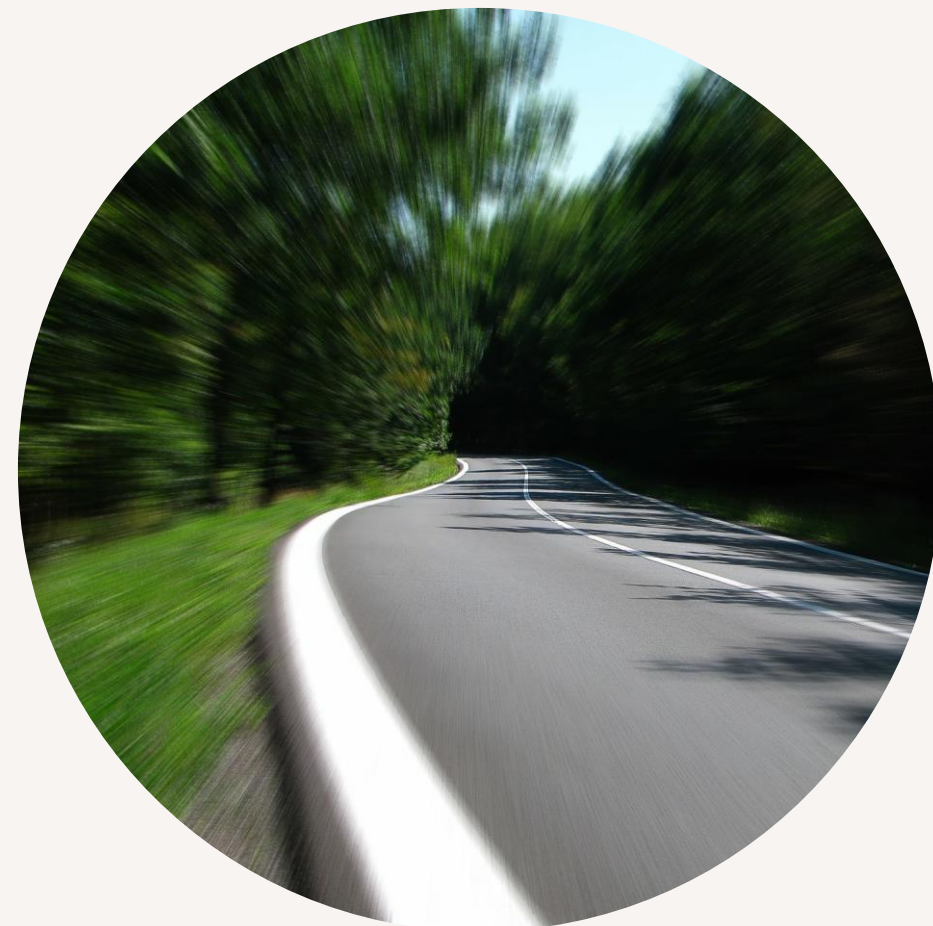
Sammanhållen och sömlös användarupplevelse

Hanna Emami, tjänsteansvarig Inera
Ulrika Roslund Gidlöf, UX Inera

Förbättrad användarupplevelse 1177

Ett nystartat uppdrag som utgår från Målbild 1177

- Syfte – Visa hur en sömlös användarupplevelse på 1177.se kan se ut (oavsett öppet och inloggat läge)
- Förväntat resultat:
 - Skisser, visualisering för att modernisera 1177 och kunna börja realisera Målbild 1177
 - Riktning för framtida utveckling
- Tätt samarbete med en referensgrupp från regionerna, utsedd av programrådet



Digital tillgänglighet

Andreas Melin, UX strateg Inera

Tillgänglighetsredogörelser

Nås via länk längst ner till höger på startsidan på 1177.se



The screenshot shows the top navigation bar of the 1177.se website. It features the 1177 logo, the text 'REGION JÄMTLAND HÄRJEDALEN', and a 'Välj region' dropdown menu. Below the navigation bar is a menu with links for 'Liv & hälsa', 'Barn & gravid', 'Olyckor & skador', 'Sjukdomar & besvär', and 'Behandling & hjälpmedel'. The breadcrumb trail reads 'Du är här: [Start](#) / [Om 1177](#) / [1177.se](#) / Digital tillgänglighet på 1177'. The main heading is 'Digital tillgänglighet 1177'. The text below the heading states: 'Vi vill att så många som möjligt ska kunna använda 1177. Vi är medvetna om att det finns vissa problem med tillgängligheten. Vi arbetar hela tiden med att förbättra webbplatsen för våra användare. Genom att lämna synpunkter kan du hjälpa oss att bli bättre.'

UX-ramverk - länkar

UX-ramverket:

- <https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/USI>

Hur vi jobbar med digital tillgänglighet:

- <https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/USI/pages/45189131/Digital+tillg+nghet>

Inera Design System (IDS)

- [Introduction - Page · Storybook \(inera.se\)](#)

Gemensam CSS (äldre tjänster)

- css.1177.se

PAUS



Kundansvariga på Inera

Peter Rosengren
Sara Widman Börjesson

Kundansvarig på Inera

- Löpande kunddialog, månadsmöten och dialogmöten
- Regionrapporten och NKI fritextsvar
- Statistik och användning
- Goda exempel och synergier

Innehållsförteckning

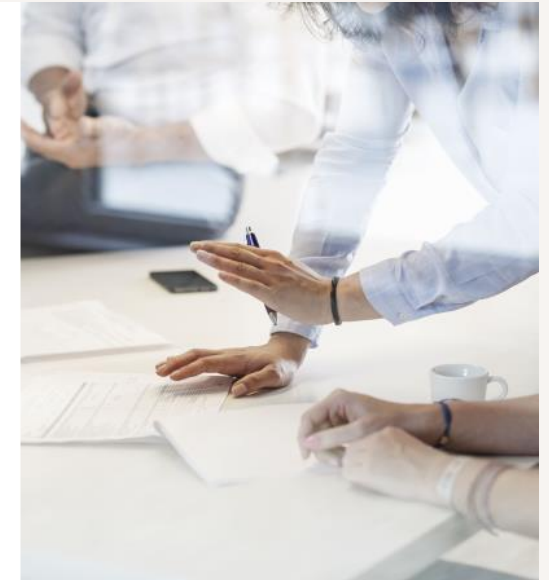
- Ekonomi 2022
- Intresseanmälningar & Avsiktsförklaringar
- NKI
- Användande av Inera tjänster
- Ineras Projekt



Agenda

- Inledning
- Hänt sedan sist
 - Regionen
 - Inera
- Regionrapport
- NKI
- Fokusområde
 - Målbild identitet och åtkomst
- Diskussionspunkter /
övriga frågor

Bilaga: Regionrapport



NKI- och varumärkesmätning 1177

Anne Ahlerup, kommunikatör Inera

Mätningar för att förstå användare

	Nöjd kund index, NKI, för 1177.se (inkl. e-tjänster)	Varumärkesmätning för 1177
Vad	Mätning om nöjdhet, om vad användaren söker efter samt om användaren hittar rätt	Mätning om kännedom och rekommendation
Syfte	För att få en bild av hur våra användare uppfattar 1177.se	Följa upp hur allmänheten uppfattar varumärket 1177 och om detta är i linje med varumärkesplattformen
Målgrupp	De som använder 1177.se	Allmänheten med ett tvärsnitt av befolkningen avseende ålder, kön och regional fördelning
Hur ofta	Varje år	Varje år nationellt, vartannat med möjlighet för regioner att köpa regional rapport av leverantören
Hur	Enkät på 1177.se	Kvantitativ studie genom en webbpanel som tillfrågas oavsett om de är användare eller ej, förutsätter tillgång till dator samt internetanslutning
Period	Nov-dec	Nov-dec
Resultatredovisning	Feb/mar 2023, nationell rapport och regionala rapporter (för de regioner där tillräckligt många svar har inkommit) *	Mars 2023, nationell rapport samt regional rapport för de som har beställt

*NKI-mätningen för hur upplevelsen är för de som ringer 1177 avslutades 14 nov. och rapporter för samtliga regioner kommer att levereras veckan före jul.

Möten framöver

Nästa möte 14 december kommer bland annat att handla om:

- Status kring utvecklingsinitiativ

Planerade datum 2023:

1/2, 9/3, 19/4, 24/5

13/9, 11/10, 15/11, 12/12

Kallelse skickas i december. För deltagande, maila e-tjanster@1177.se



Tack för idag!