

Agenda 1177 – status och nyheter från Inera

2022-12-14

www.inera.se

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 14 december, kl 10-11.30

Agenda, inledning och syfte

Aktuellt från pågående projekt, ca 50 min

- Om kundplanen 2023, Sofie Zetterström
- Digital tillgänglighet, Pia Jonsson och Lars Hult
- Kommunal hälso- och sjukvård i 1177, Safia Bennani

PAUS, ca kl 10.55

Aktuellt från tjänsterna, ca 30 min

- Nationell utgivning i Stöd och behandling, Björn Olars
 - Angående frågor om översättningsfunktion på 1177.se
 - Förändringsstopp över jul och nyår samt datum och anmälan för 2023
-



Inför 2023 Ineras kundplan

Sofie Zetterström, Affärsområdeschef 1177 och kunskapstjänster

1177 i kundplan 2023

- Visualisering av färdplanen mot målbild för 1177
- Införande av 1177 direkt i de tio första regionerna och erbjudande till övriga
- Vidareutveckling och integrationer av 1177 direkt
- Sammanhållen planering i 1177.se etapp 1
- Färdigställande och införande av nya tidbokningstjänster
- Färdigställande av nytt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning
- Erbjudande om fristående hänvisningstjänst för vården
- Samtyckestjänst på 1177.se
- Start utveckling av ny ombudstjänst och anpassning av 1177-tjänsterna
- Anpassning av 1177 för kommunerna

Digital tillgänglighet



*Pia Jonsson och Lars Hult
Internt verksamhetsstöd/
Process- och metodutveckling*



Individens förmågor

Hjälpmedel
& Stöd

Funktionshinder

Omgivningens krav

Tillgänglighet

Funktions...

Funktionsnedsättning

Nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga.

Funktionshinder

Begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen.

Funktionsvariation

Har felaktigt kommit att användas som en synonym till funktionsnedsättning.

Ursprungligen en hänvisning till att vi alla varierar i våra funktioner.

Regeringskansliet: Mål för funktionshinderpolitiken



Regeringskansliet

Sök på regeringen.se

Sök

Regeringens regering ▾

Regeringens politik i Sverige & EU ▾

Dokument & publikationer ▾

Så styrs Sverige ▾

Press & kontakt ▾

Jobba hos oss ▾

Mål för funktionshinderspolitiken

Det nationella målet för funktionshinderspolitiken är att, med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som utgångspunkt, uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund. Målet ska bidra till ökad jämställdhet och till att barnrättsperspektivet ska beaktas.

Genvägar

- > [Prop. 2016/17:188 Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken](#)

SKR:s positionspapper

- FN-konventionen är grunden
- Jämlik och god service
- Alla ska kunna vara delaktiga i den digitala samhällsutvecklingen
- Egen erfarenhet och kunskap hos personer med funktionsnedsättning ska tas till vara genom medskapande
- Gäller verksamheter som agerar på uppdrag av det offentliga

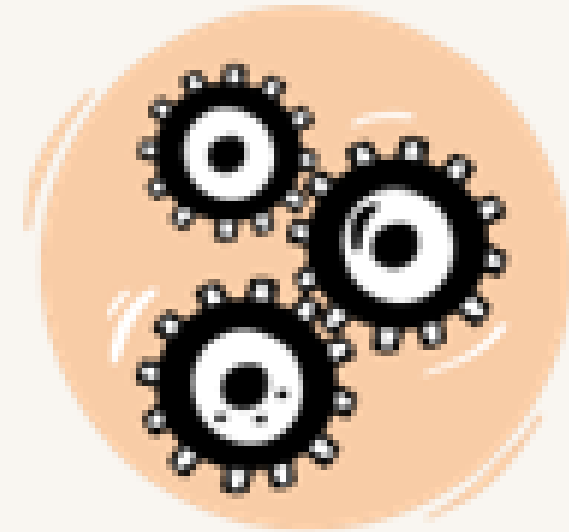


DOS-lagen

- Webbplatser, webbtjänster, dokument
- WCAG 2.1 AA
- Webbplatser: 23/9 2020. Appar: 23/6 2021
- Tillgänglighetsredogörelse för varje webbplats och tjänst
- Funktion för klagomål – verksamheten måste ta emot och åtgärda
- Tillsyn av myndigheten DIGG

Varför vi behöver ha fokus på tillgänglighet

- Effektivitet och samhällsnytta
- Lagstiftning
- Rättvisa och att göra det som blir rätt
- Varumärke



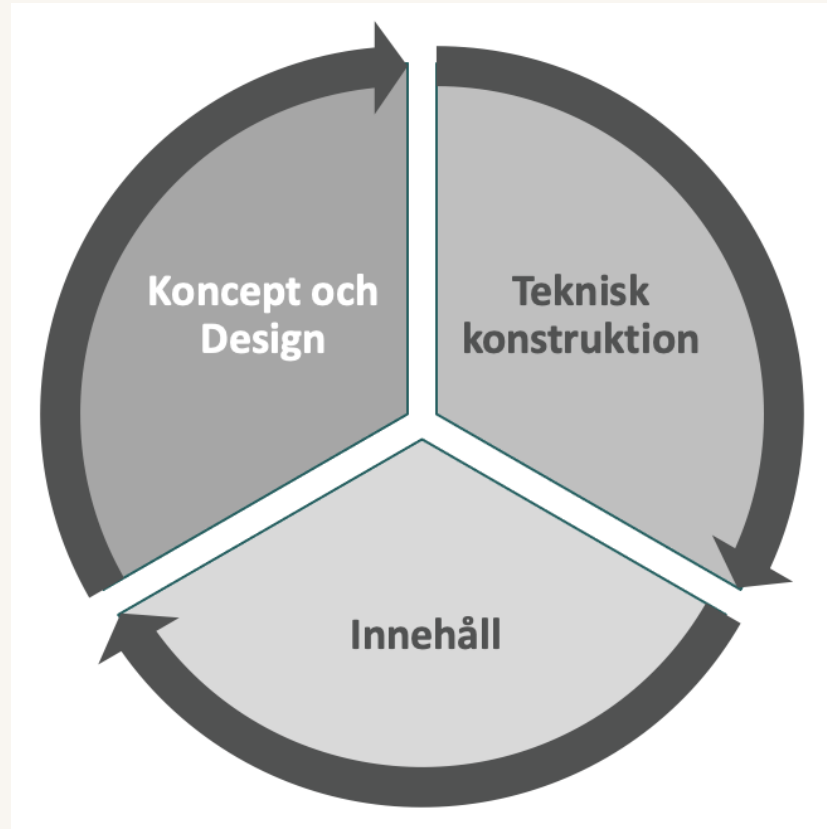
Vi bygger resurser för framtiden

- Segmenteringsmodell
- Utbildningsinsatser
- Mallar och olika resursstöd
- Samverkan med externa parter och forskningen
- Samverkan internt



Områden som berör digital tillgänglighet

Användbarhet
User Experience
Kognitiv tillgänglighet
(delar av WCAG 2.1)



Tekniska standarder
EN 301 549
WCAG 2.1 AA

Multimodala presentationer
(Text, video, bilder, teckenspråk)
Begräplig Text (klarspråk, lättläst)

Centralt att ha
kunskaper om
målgrupper



Personer med funktionsnedsättning

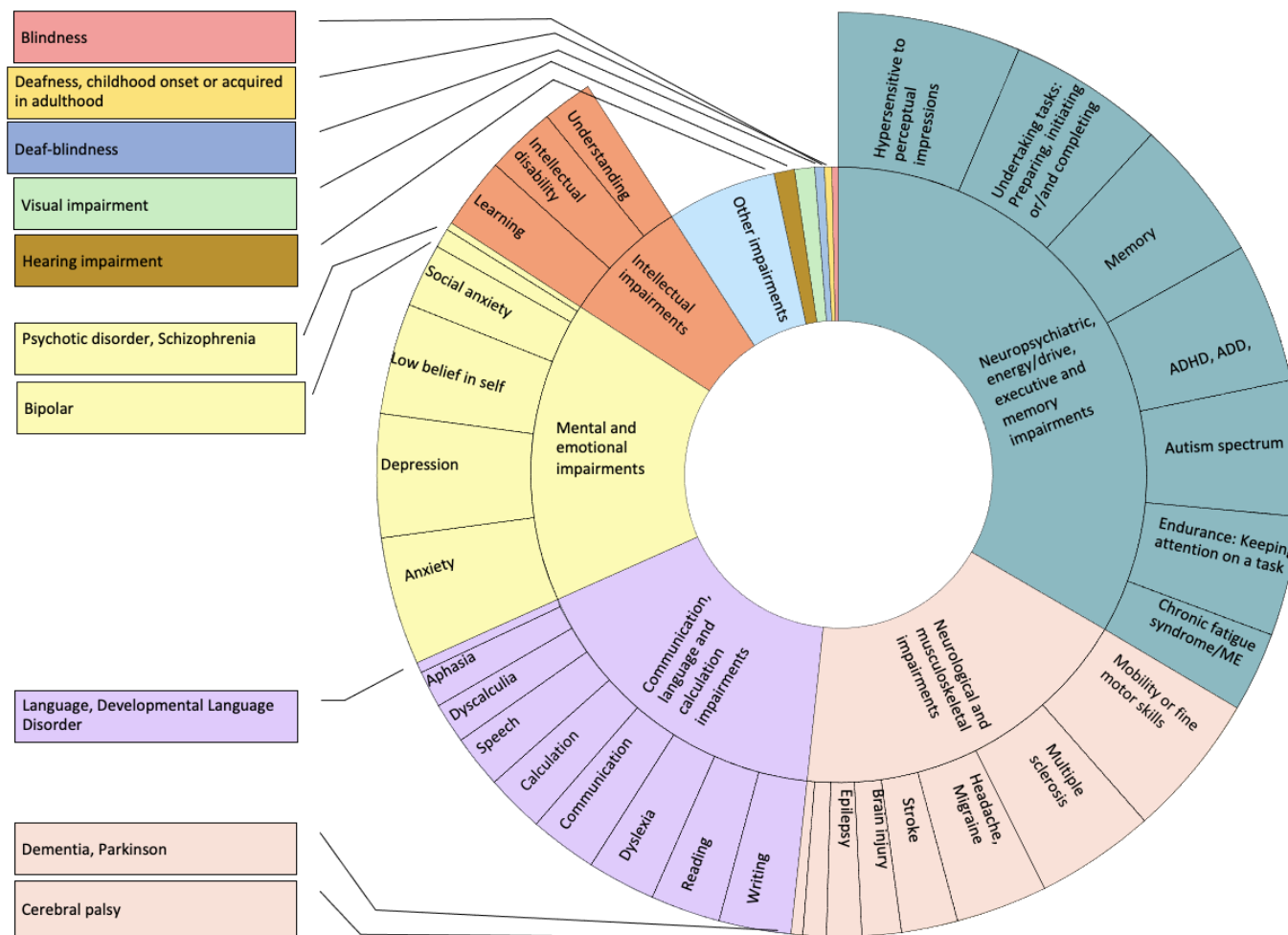
- Har flera interaktioner med vården
- Har multipla vårdinteraktioner och processer igång samtidigt
- Har kontakt med alla vårdnivåer samtidigt
- Har livslånga behov av interaktion med vården
- Kan vara berörda av 4-5 högkostnadsskydd samtidigt



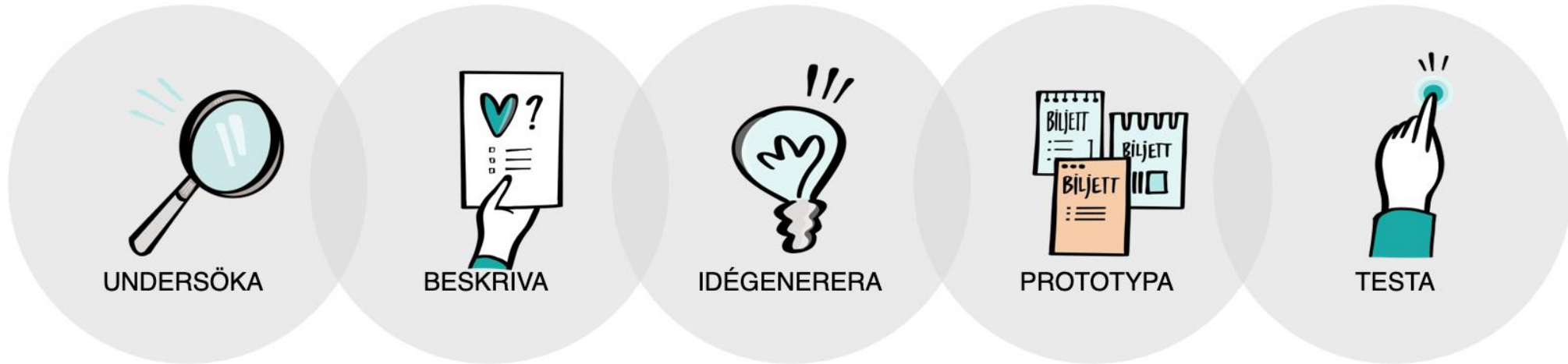
Extremanvändare

- Användargrupper som har speciella behov som avser användningen av en viss tjänst
- Gruppens behov överlappar med andras behov på ett tydligt sätt
- Genom detta kan små urval täcka större behovsgrupper
- Det är klokt att utgå från tillgänglighetsgrupperna

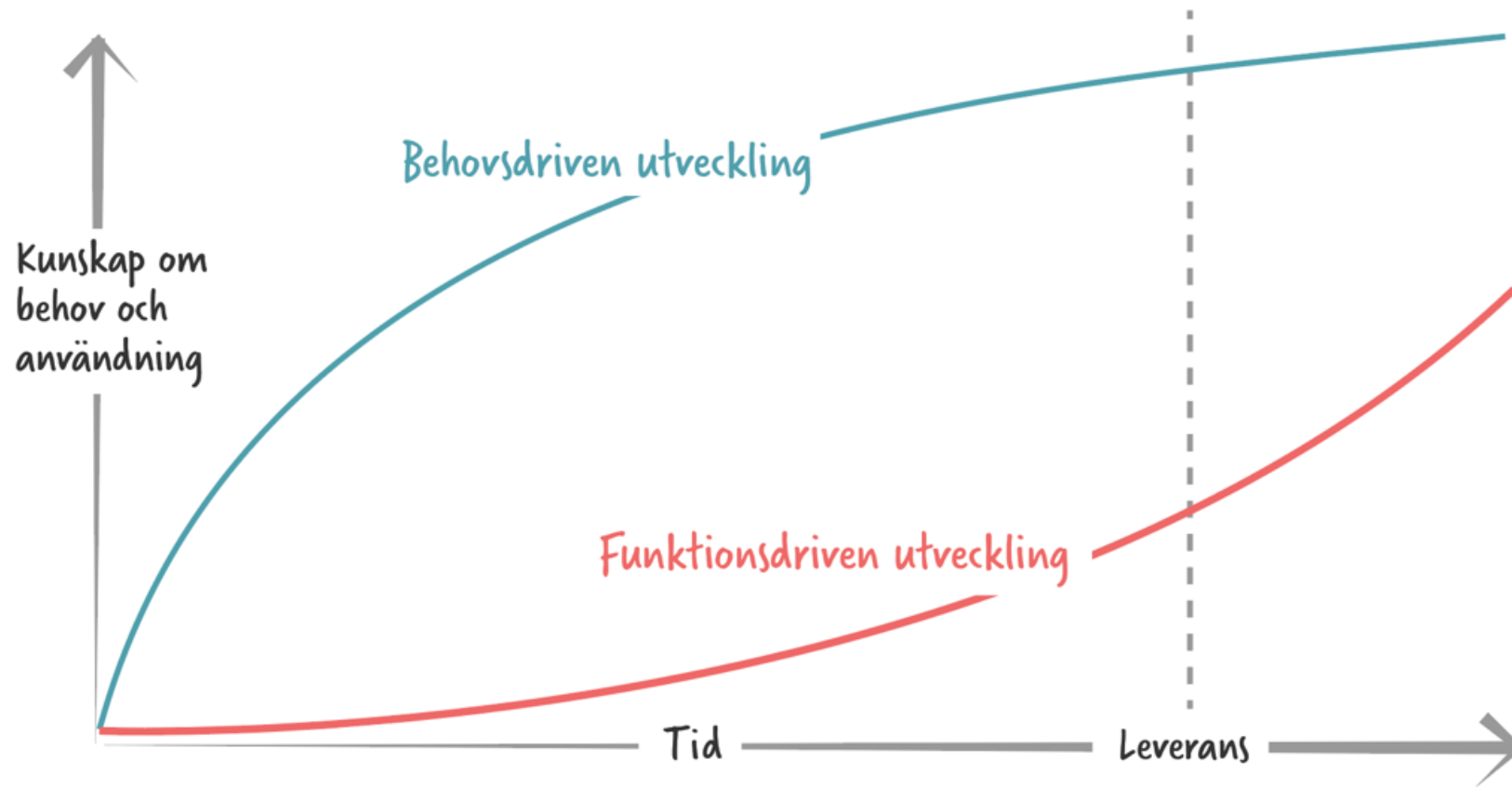
Segmentering av tillgänglighetsgrupper



Designprocess och användarinvolvering



Flytta vänster för att effektivisera kravställning



Tack för oss!





Kommunal hälso- och sjukvård i 1177

Safia Bennani, Tjänstespecialist i e-tjänsterna

Under 2022 har Inera genomförd utredningar och piloter inom kommunal hälso och sjukvård

Kommunal hälso- och sjukvård i 1177

Utredningar av 1177.se (öppet och inloggat läge) har genomförts, samt tre piloter inom kommunal hälso- och sjukvård där ett antal inloggade tjänster på 1177 testas.

Syftet med utredningarna och piloterna har varit att:

- konkretisera kommunernas behov
- hur ett kommunalt användande av 1177.se skulle kunna se ut
- samt utreda vilken invånarnytta som ges med att ha 1177.se som en samlad ingång

Arbetsätt för utredningar och för att identifiera behov av anpassningar



Utbildning om kommunerna

SKR och Ineras kommungrupp har utbildat medarbetare inom 177 i kommunal hälso och sjukvård; bl.a. om vad uppdraget innebär och vilka utmaningar som finns.

Pågående utredningar med Skånes kommuner har även presenterades.



Juridiska och funktionella utredningar

Juridiska utredningar av tjänsterna genomfördes tillsammans med Juridik och de som deltagit på utbildningarna.

Vi har gått igenom tjänsternas gränssnitt och funktionalitet och identifierat vad som behöver anpassas.

En referensgrupp med representanter från kommun och region har deltagit i utredningarna.



Handlingsplaner per tjänst

Respektive tjänst har, i dialog med utvecklare och leverantörer, estimerat en kostnadsbild för att genomföra de identifierade tekniska anpassningarna som krävs för att kommunerna ska kunna använda 1177-tjänsterna.

Samt identifierat vilka ytterligare frågeställningar som behöver hanteras för att möjliggöra ett erbjudande till kommunerna.

Tjänster som deltagit i utredningarna:

Egen provhantering, Journalen, Stöd&Behandling, Formulärhantering, e-tjänsterna, 1177.se (PWT) och HittaVård (HSA).

Metodik för genomförande av piloter och utvärderingar



Identifiering av tjänster

Kommunerna presenterade aktiviteter som hanteras manuellt som man istället kan digitalisera via de inloggade tjänsterna på 1177.se.

Kommunerna identifierade att:

- befintliga formulär som skickas via post kan digitaliseras.
- dialoger kan hanteras via 1177 i stället för via telefon.



Produktionsättning av tjänster

För samtliga kommuner identifierades det att dialoger via ärendehantering i 1177 är den tjänst som skulle ge störst nytta.

Tillsammans med kommunen och regionen identifierade vi innehållet som skulle finnas i ärendetyperna.

Därefter skapade vi ärendetyperna och publicerade dessa mot invånare.

Regionen ansvarade sedan för utbildningen av kommunal personal.



Utvärdering av piloter

Piloterna avslutades med en utvärdering som både invånare och personal som hanterat ärenden via 1177:s personalverktyg genomförde.

Syftet med utvärderingen var att:

- identifiera nyttan med de inloggade tjänsterna på 1177 för kommunal verksamhet
- vad som är bästa praxis vid ett införande av e-tjänster
- identifiera anpassningar i e-tjänsterna som ger värde för kommunerna

Deltagande kommuner i piloten

Tre kommuner med uppdrag inom Kommunal hälso- och sjukvård har deltagit i piloten

Uddevalla - Hemsjukvård

Framtagna ärendetyper:

- Skicka meddelande
- Frågor om hjälpmedel

Hemsjukvården i Uddevalla består av professionerna arbetsterapeut, sjuksköterska och fysioterapeut.

Örebro - Hemsjukvård

Framtagna ärendetyper:

- Kontakta arbetsterapeut
- Kontakta sjuksköterska

Hemsjukvården i Örebro består av professionerna arbetsterapeut och sjuksköterska.

Kungsbacka - Korttidsboende

Omvänt ärendeflöde:

Vården initierar dialogen med invånaren genom att skicka ut ett formulär till barnets inkorg i 1177, som vårdnadshavaren kan besvara via Ombudstjänsten.

Genomförande av utvärderingar – invånare och personal

Tillsammans med kommunerna tog vi fram frågor att ställa till invånare och personal

Invånarutvärdering



I befintliga ärendetyper för kommunerna la vi till en fråga och kryssruta (*Ja/Nej*), ifall invånaren är intresserad av att delta i en utvärdering.



Kommunen skickade ut en länk till utvärderingsenkäten via invånarens inkorg i 1177.



De anonyma svaren från invånarna samlades per automatik in via verktyget.

Personalutvärdering



Kommunen skickade ut länk via e-post till medarbetare för att utvärdera den genomförda piloten.



Svaren samlades per automatik in via vårt verktyg för utvärderingar.



Muntlig utvärdering genomfördes med fokus på:

- Positiva och negativa erfarenheter
- Vill man fortsätta använda tjänsterna?
- Vilka funktioner ser man nytta av?
- Finns nya interna initiativ?

Förväntade nyttor med en gemensam ingång via 1177

Nyttorna som de inloggade tjänsterna förväntas leda till:

- En gemensam ingång för vård och omsorg. Invånaren ska inte behöva veta vilken organisation som gör vad.
- En jämlik vård och omsorg där alla kan få tillgång till samma service
- Ofta ses 1177.se som ett komplement till kommunens egen hemsida
- Snabbare och effektivare dialog med invånare inför ett vårdbesök
- Minskad pappershantering
- Ökad tillgänglighet för invånare
- Effektivare användning av vårdens resurser, genom minskad mängd telefonsamtal och möjlighet till administrativ tid vid förbestämda tider.

Kommentarer från kommunerna som deltog i piloterna



"1177 har uppskattats av de invånare som har använt tjänsten. Det har varit enkelt att använda och det känns bra att en säker kommunikationsväg. Vissa invånare mailar eller sms:ar till oss, men det försöker de gå ifrån nu och använda den här vägen via 1177 istället då den är säkrare och vi inte har samma bevakning på sms och mail. Att erbjuda 1177 känns som rätt steg i rätt riktning för att öka tillgängligheten inom det kommunal, så som hos som regionerna, och mot Nära vård och samverkan mellan region och kommun.

Det gäller att tänka nytt inom kommunala verksamheter - vilka tjänster skulle vi kunna lägga ut? Kommunikation med egna patienten och närstående att få en möjlighet att boka olika mötestider, telefontider mm. Intressant och ligger i tiden och något vi måste titta vidare på. Har varit informativt att delta i piloten!"
- Helen Freyschuss, Enhetschef Kungsbacka kommun

"1177 är en välkänd e-tjänst som vi vill använda då det är etablerat, mer eller mindre alla känner till det. Idag finns ett kontaktcenter via den kommunala hemsidan där invånare kan skicka ärenden digitalt där, men i takt med att Millenium kommer till VGR och kommunerna ser vi ett värde i att efterfrågan av e-tjänster kommer att öka, framförallt att kunna se sina journalinformation via 1177."

- Anna Andersson, Enhetschef för kommunal Rehabilitering

"Anhöriga hör ofta av sig för frågor om resultat och provtagningar, men det är svårt för anhöriga att hinna ta dialog via telefon under kontorstider. Att istället kunna en fråga skicka digitalt på kvällarna när man önskar skulle göra skillnad. Också lättare för oss att fördela frågor som kommer in än att ta telefonsamtal och sen ringa tillbaka. Många saker är inte akuta - anhöriga vill veta att frågan är mottagen och sedan få svar inom ett dygn. Sker det på telefon så måste svara på en gång eller lägga mer tid på att ringa tillbaka."

- Christina Johansson, Enhetschef Örebro kommun

Målbild för utredningar och piloter

Resultat av genomförda utredningar och piloter



Genom att utföra dessa utredningar och piloter förväntas handlingsplaner tas fram för vad som behöver göras för att kommunerna ska kunna nyttja 1177.se.

Vi har redan identifierat behovet av att Inera, regionerna och kommunerna behöver etablera en organisation kring tjänsterna för att kommunerna ska kunna använda 1177.

Främst avses en organisation och samarbete gällande HSA och HSA-administratörer, 1177-redaktörer, behörighetshantering och administration för de inloggade tjänster samt supportrutiner mellan Inera, regioner och kommuner.

För att anpassa 1177-tjänsterna behöver Inera förstå hur kommuner framöver kommer att nyttja tjänsterna samt hur samarbetet kommer att se ut mellan Inera, regioner och kommuner.

Finns redan idag kommunrelaterad information på 1177.se

Äldreomsorg: <https://www.1177.se/sa-fungerar-varden/olika-vardformer/aldreomsorg/>

Att få ett hjälpmedel: <https://www.1177.se/behandling--hjalpmedel/hjalpmedel/sa-far-du-ett-hjalpmedel/att-fa-ett-hjalpmedel/>

Närstående till någon som har en demenssjukdom:
<https://www.1177.se/sjukdomar--besvar/hjarna-och-nerver/larande-forstaelse-och-minne/narstaende-till-nagon-med-en-demenssjukdom/>

Samlingssida med info om Samlad individuell plan (SIP) och Fast vårdkontakt: <https://www.1177.se/sa-fungerar-varden/sa-samarbetar-vard-och-omsorg/>

Personlig assistans: <https://www.1177.se/sa-fungerar-varden/olika-vardformer/personlig-assistans/>

Elevhälsan: <https://www.1177.se/barn--gravid/vard-och-stod-for-barn/elevhalsan/>

Samlingssida Att må dåligt som förälder, info om exempelvis Skilsmässa: <https://www.1177.se/barn--gravid/nar-familjelivet-ar-svart/att-ma-daligt-som-foralder/>

Våld i nära relationer: <https://www.1177.se/liv--halsa/vald-overgrepp-och-sexuella-trakasserier/att-bli-utsatt-for-vald-i-nara-relationer/>

Beroende av droger: <https://www.1177.se/sjukdomar--besvar/psykiska-sjukdomar-och-besvar/beroende-och-skadligt-bruk/beroende-av-droger/>

Familjerådgivning: <https://www.1177.se/liv--halsa/psykisk-halsa/att-soka-stod-och-hjalp/familjeradgivning/>

BUP: <https://www.1177.se/barn--gravid/vard-och-stod-for-barn/bup--barn--och-ungdomspsykiatri/>

Samlingssida När barn mår dåligt, med info om bl.a. Skolfrånvaro, När barn far illa, Stress hos barn, Mobbning: <https://www.1177.se/barn--gravid/nar-familjelivet-ar-svart/nar-barn-mar-daligt/>

PAUS





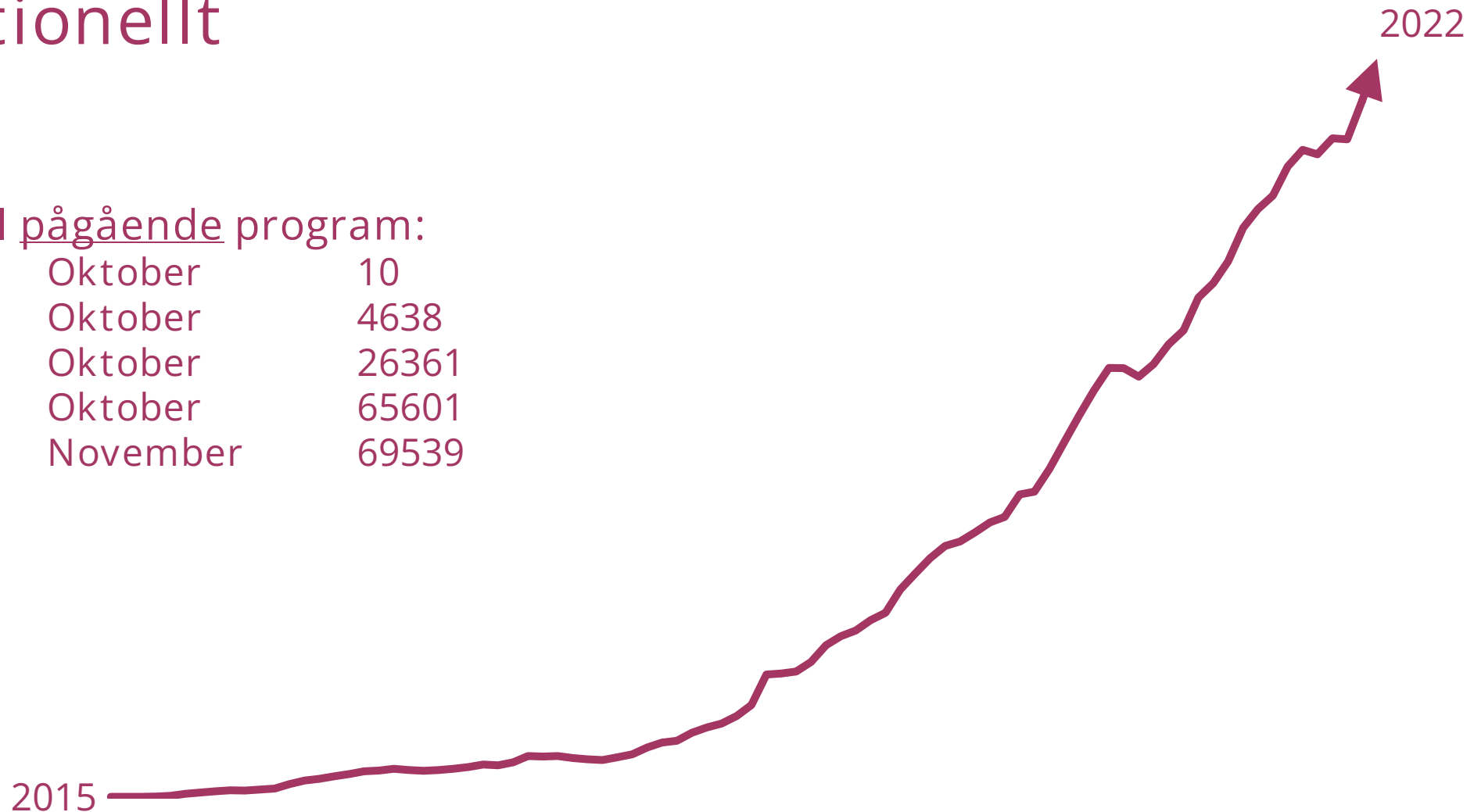
Nationell utgivning i Stöd och behandling

Björn Olars, verksamhetsutvecklare Stöd och behandling

Aktuell användning av Stöd och behandling nationellt

Antal pågående program:

2015	Oktober	10
2018	Oktober	4638
2020	Oktober	26361
2022	Oktober	65601
2022	November	69539



Målsättning nationell utgivning Stöd och behandling

Målet med nationell utgivning för Stöd och behandling är ökad nytta vid användning av tjänsten, genom tillgängliggörande av mer innehåll för dem som brukar tjänsten.

- Produktion samt tillgängliggörande av innehåll nationellt.
 - Nationell utgivning ska underlätta och nyttja, inte hindra, lokal innovationsförmåga.
-

Fokusområden

Vad ser vi över?



Nyttor

Nyttokalkyl

Risker och utmaningar

Behov och prioritering



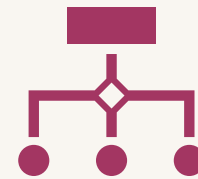
Samverkan

Formulärhantering

Bibehållen innovation

Resursbehov

Peer-review



Processer

Design och beslut

Strategi och ambitionsnivåer

Pedagogik och peer-review



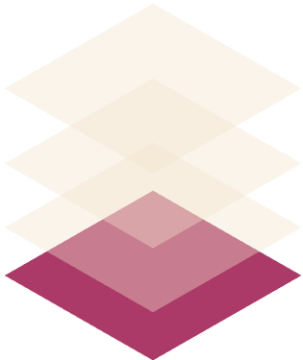
Kvalitet

Kunskapsstyrning

Kvalitetsregister

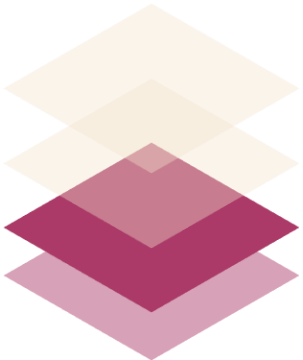
Uppföljning

Ambitionsnivå



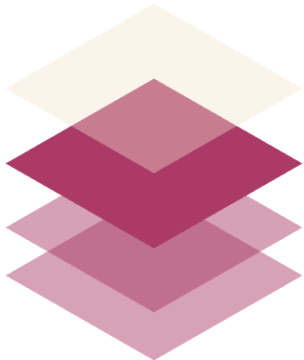
Case 1

Byggstenar



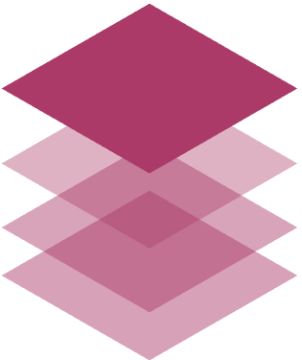
Case 2

Enkla stödprogram



Case 3

Större stödprogram



Case 4

Behandlingsprogram

Olika produktionssätt som undersöks

Inera

Enbart Inera som tar fram och förvaltar innehåll.
Efter behov hos regioner och samverkanspartner.

Övertagande

Övertagande av innehåll från region som inte har möjlighet till vidare förvaltning.

Region genom uppdrag

Region/er får uppdrag till framtagande i en nationell enhet hos Inera.

Kunskapsstyrning

Kunskapsstyrningen styr och äger innehållet med förvaltning hos Inera.

Omfattning



Testfall 1

Standardiserade Formulär

Samverkan med kvalitetsregistren RiksÄt och SiBER

Vad?

Formulären
EDEQ och CIA

Vart?

Stöd och behandling
Formulärhantering

Status:

Acceptanstest
Januari 2023

Kommande:

Fördelat ägandeskap
och spridning

Läs gärna mer



26 OKTOBER 2022

Smart samverkan ger ökad effekt av internetbaserad behandling

Bättre kvalitet i behandlingen och mer tid till de som behöver personlig kontakt i traditionella vårdmöten. Det är några av vinsterna när olika professioner samarbetar

<https://www.inera.se/nyheter/reportage-och-nyheter/reportage/smart-samverkan-ger-okad-effekt-av-internetbaserad-behandling/>

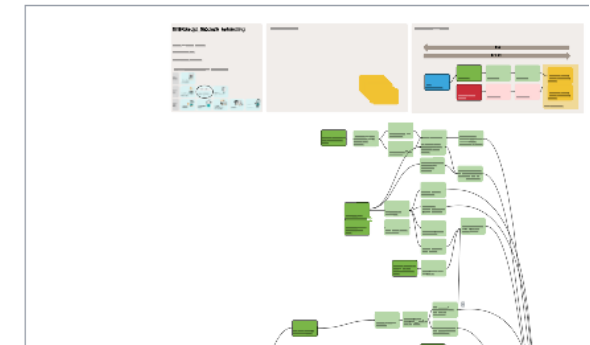
6 DECEMBER 2022

Allt fler erbjuder internetbaserad behandling via 1177.se

Innovativa vårdgivare, behov av att kunna erbjuda vård på distans och ett komplement till den fysiska vården. Detta är några av anledningarna till att antalet program i tjänsten Stöd och behandling ökat snabbt de

<https://www.inera.se/nyheter/reportage-och-nyheter/nyheter/allt-fler-erbjuder-internetbaserad-behandling-via-1177.se/>

Effektkedja



(Pågående nyttokalkyl för Stöd och behandling)

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OINK/pages/2889253014/St+d+och+behandling>



Aktuellt vinter 2022/23

Översättningsfunktionalitet på 1177.se?

- Det har förekommit dialoger om att det numera finns översättningsfunktion på 1177
- Detta stämmer inte
- Invånare har använt webbläsarens inbyggda översättningsfunktionalitet
- Det har ingenting med 1177 att göra och informationen är inte kvalitetssäkrad av 1177



Förändringsstopp hos Inera

Vinterperiod:

- Fredag 2022-12-16 kl. 17:00 - Måndag 2023-01-09 kl. 08:00

Möten framöver

Planerade datum 2023:

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

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

Kallelse skickas i december till er som är anmälda.

Anmäla på inera.se eller mejl direkt till:

e-tjanster@1177.se





4 utvärderingsfrågor:

www.menti.com

Kod: 3941 4617

Tack!

Vill du veta mera om Inera?
Prenumera på vårt nyhetsbrev
[Aktuellt från Inera](#) och följ oss
på [LinkedIn](#).

www.inera.se


Ett företag inom SKR