

# Agenda 1177 – status och nyheter från Inera



Vi startar strax ...

[www.inera.se](http://www.inera.se)

# Agenda 1177 – status och nyheter från Inera

2023-03-09

[www.inera.se](http://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.
- Inspelning och presentation läggs upp på [Confluence](#).





# Agenda 9 mars 2023, kl. 9-10.30

---

## Agenda, inledning och syfte

- Överbelastningsattackerna och hur Inera hanterar dem - Fredrik Rosenberg, informationssäkerhetschef på Inera (5 min)
- Införande av 1177 direkt – Emma Lindström, införandekoordinator (5 min)
- Ny varumärkesundersökning för 1177 – Andreas Leifsson, marknads- och omvärldsanalytiker på Inera (30 min)

## PAUS, kl. 09.55

- Enhetligt utbud av regionala e-tjänster – Rebecca Martinsson & Anna Lenfeldt, tjänsteutvecklare i Region Skåne (30 min)

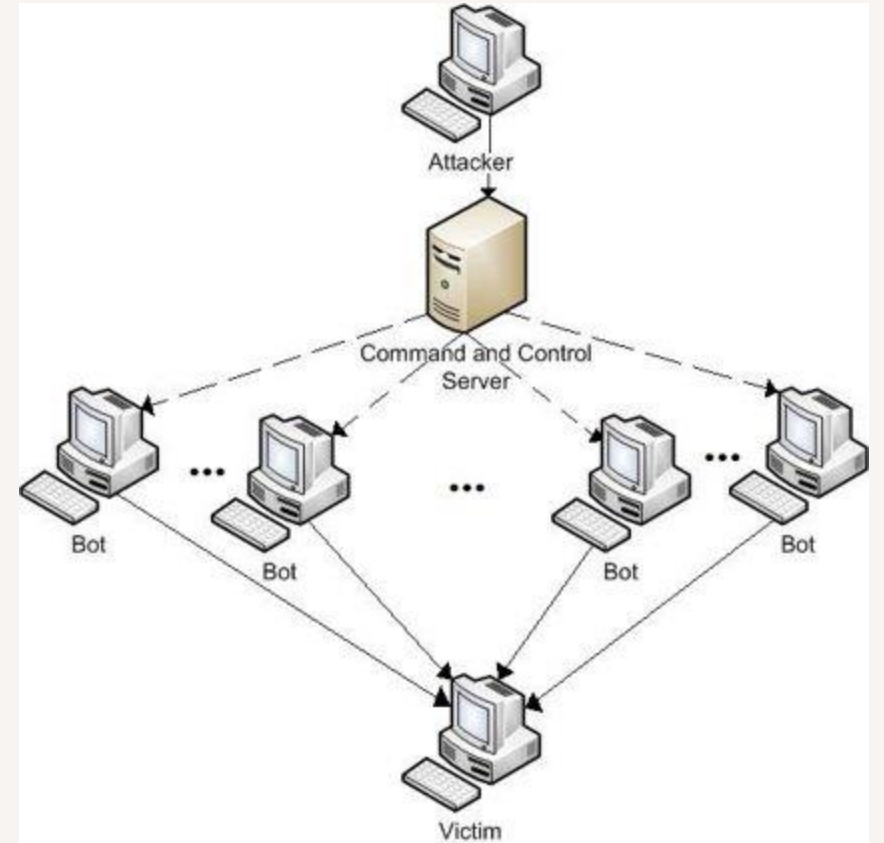



# Om hanteringen av överbelastningsattackerna

Fredrik Rosenberg, informationssäkerhetschef Inera

# Överbelastningsattacker – Ddos

- Vad är en överbelastningsattack och hur utförs den?
- Hur skyddar man sig?
- Vad hände den 10/2?
- Vem låg bakom?
- Förbättringsåtgärder

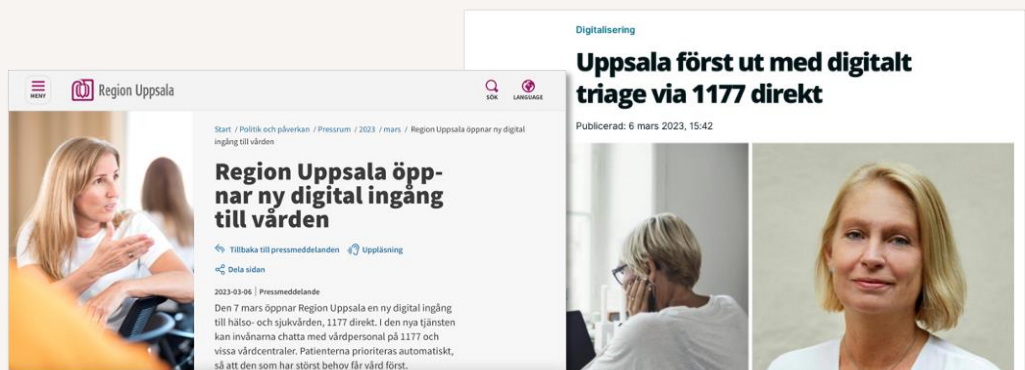




# Status för projekt Symtombedömning och hänvisning - införande av 1177 direkt

Emma Lindström, införandekoordinator Inera

# 1177 direkt igång i region Uppsala



## Så fungerar 1177 direkt

Logga in med e-legitimation



Svara på frågor om dina symtom



Råd om vad du kan göra själv

Om du vill ha mer råd



Chatta med vårdpersonal

Vid behov



Få en bokad tid med vården

## Basinförande 1177 direkt

Vecka 11, Jönköping och Kalmar

Vecka 12, Dalarna, Örebro och Gotland

Vecka 13, Östergötland

Vecka 15, Skåne

Vecka 19, Kronoberg



# Övrigt på gång

- Information på [1177.se](http://1177.se)
  - Löpande förbättringsarbete med landningssida för 1177 direkt
  - Projektet lämnar över förslag på utveckling (designskisser)
- Fortsatta införanden i ett par regioner under våren, fler under hösten
- Vidareutveckling av tjänsten tillsammans med regionerna



# Varumärkesundersökning 1177

Andreas Leifsson, marknads- och omvärldsanalytiker på Inera

# Bakgrund och syfte

- Denna varumärkesundersökning är huvudsakligen en uppföljning till varumärkesundersökningen 2021 kring kännedom och attityd till varumärket - hur det uppfattas och vad det associeras till. Resultatet jämförs även med de varumärkesundersökningar som genomfördes innan 2021.
- Syftet är att på nationell nivå följa upp varumärket via människors bild av det, och om det rör sig i riktning mot varumärkesplattformen.
- För åren 2021, 2020, 2019, 2018, 2016 och 2014 deltog ca 2000 personer i den nationella delen. Vartannat år sedan 2014 har även regionala varumärkesundersökningar genomförts för vissa regioner.
- Liksom vid tidigare varumärkesundersökningar har vissa frågor och svarsalternativ justerats och vissa nya frågor har tillkommit.

# Om varumärkesundersökningen/metod

- Varumärkesundersökningen har utförts som en kvantitativ studie i en webbpanel som består av ca 130 000 svenskar. De 2001 personer som har besvarat varumärkesundersökningen på nationell nivå har viktats utifrån kön och ålder. Urval och svarande är representativa avseende ålder, kön och region. Men eftersom man behöver ha tillgång till dator, smartphone eller läsplatta samt internetanslutning för att ingå i en webbpanel innebär det en begränsning. Detta innebär att de som saknar denna tillgänglighet inte har möjlighet att ingå i urvalet (undertäckning).
- Databesamlingen genomfördes i november och december 2022 av Origo Group.
- Projektledare på Origo: Henrik Brandes.
- Kontaktperson på Inera AB: Andreas Leifsson.

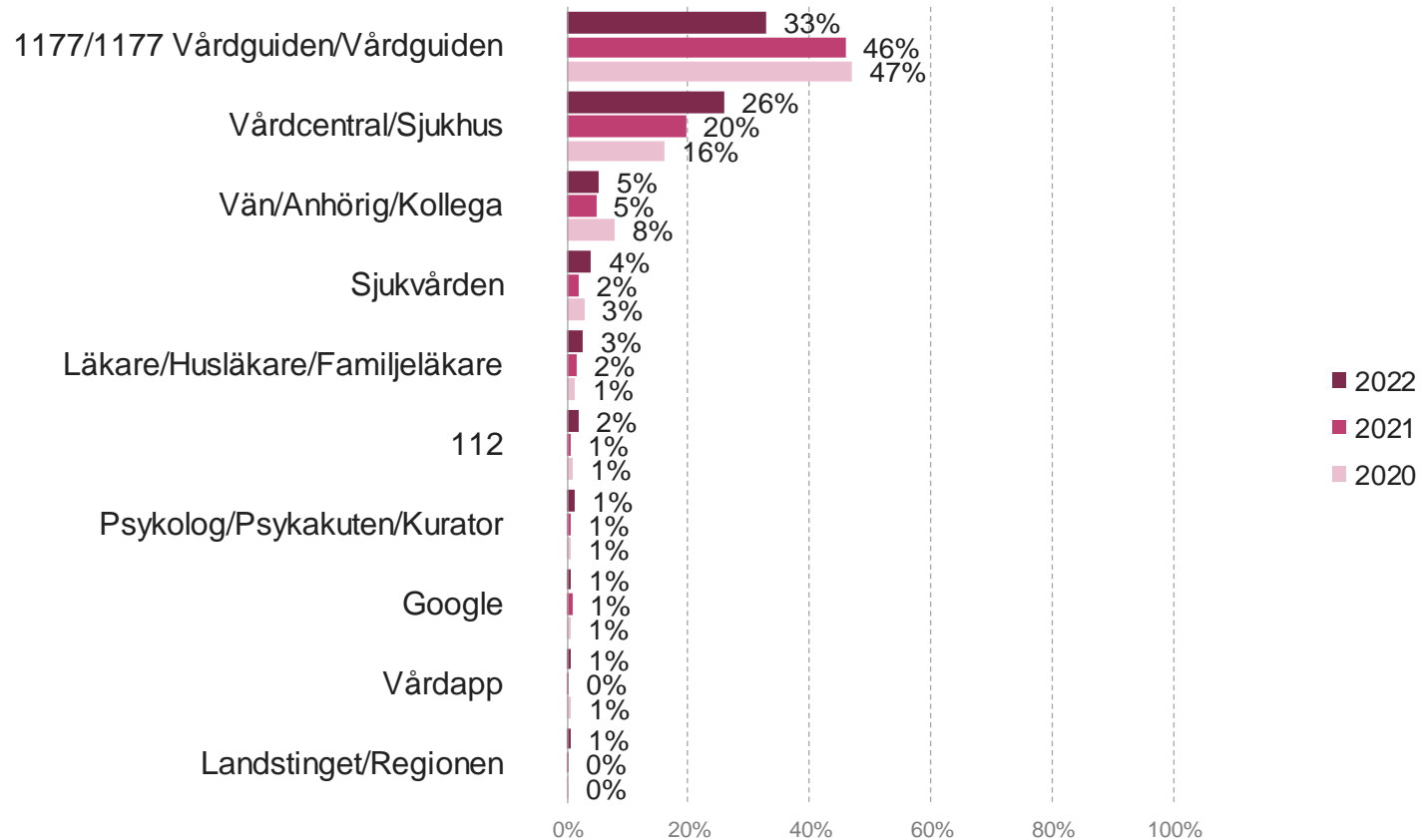


# Spontan kännedom

# Kontaktvägar

Om du är orolig för din egen eller någon annans hälsa och behöver stöd och vägledning, vart vänder du dig då i första hand?

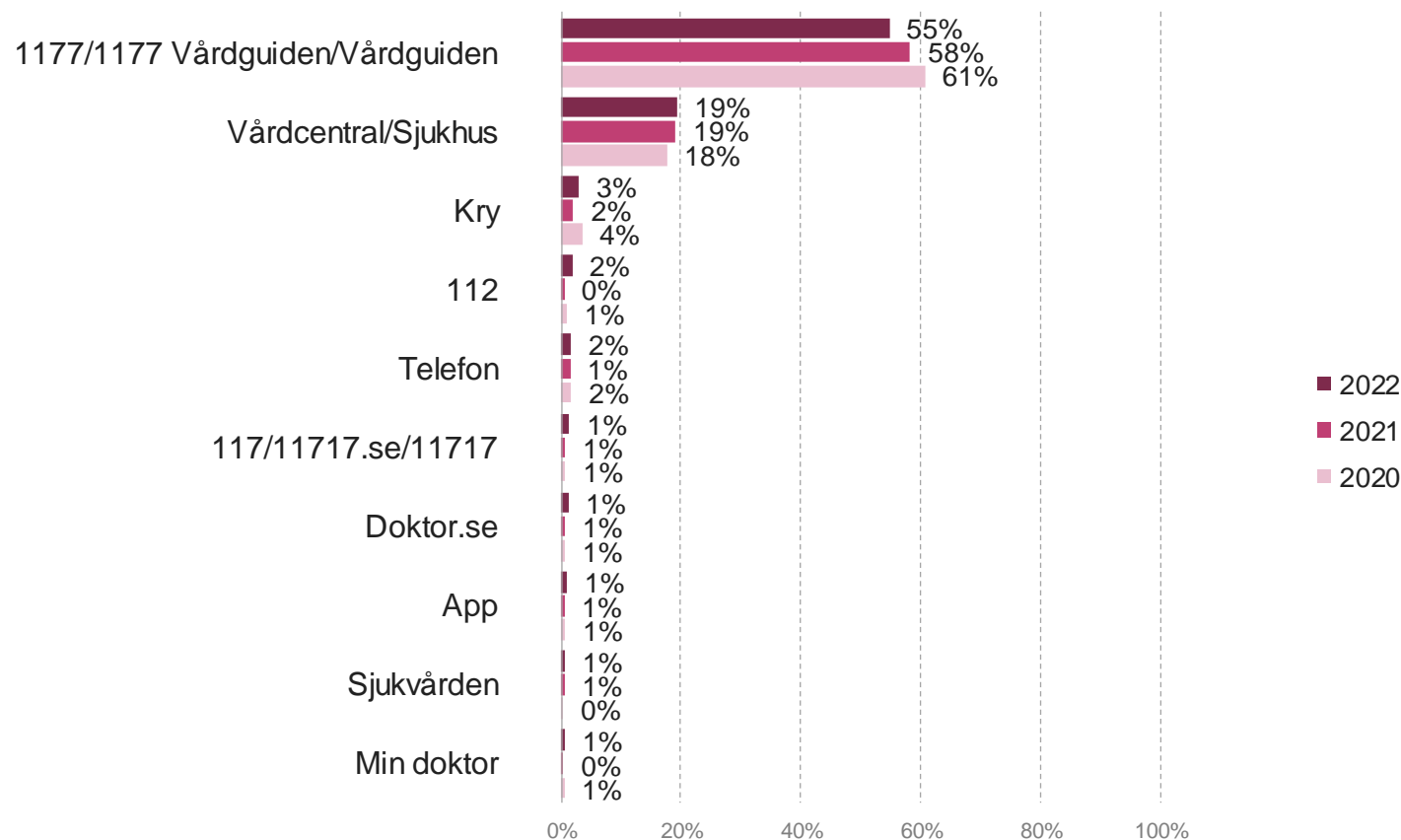
De vanligaste svaren grupperade



# Andra kontaktvägar än fysiska besök

Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver kontakta vårdpersonal (via telefon, en app, chatt, videosamtal eller e-tjänster) för att fråga om råd, vart vänder du dig då i första hand?

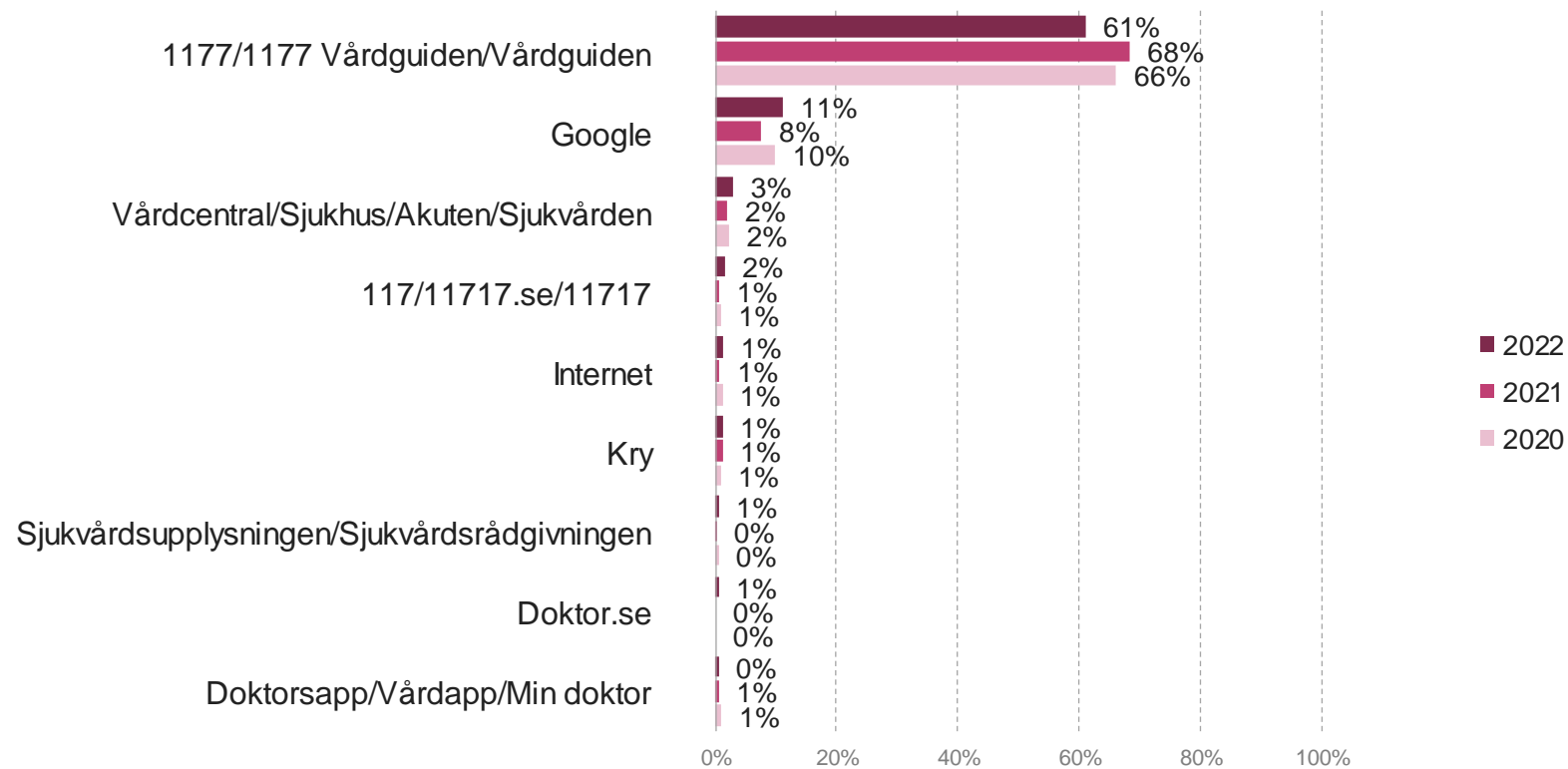
De vanligaste svaren grupperade



# Söka råd eller information på Internet

Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver fråga om råd eller få information på Internet, var söker du då i första hand information?

De vanligaste svaren grupperade

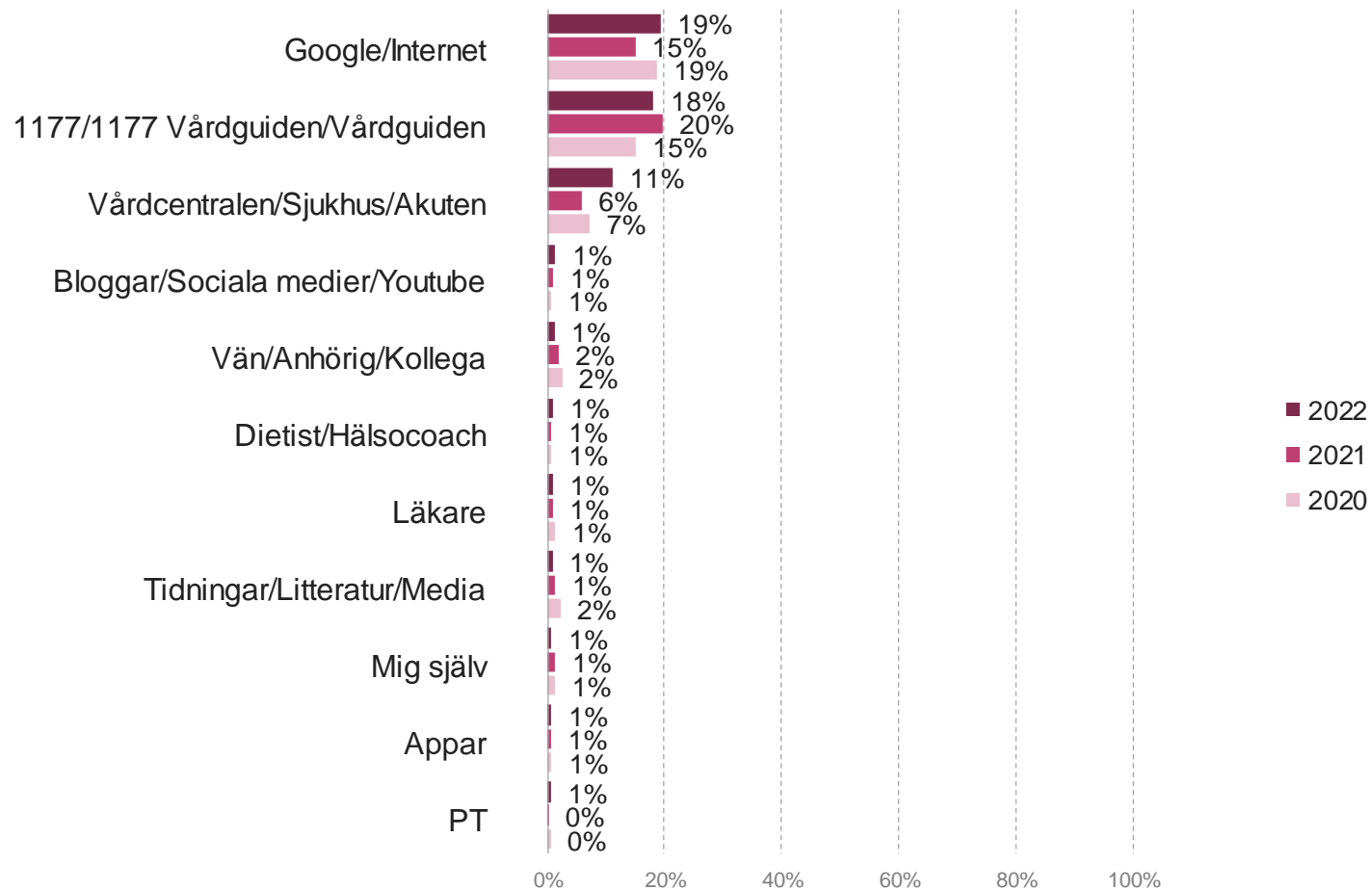




# En hälsosam livsstil

Vart vänder du dig i första hand när du vill ha svar på frågor om hälsa och hälsosam livsstil?

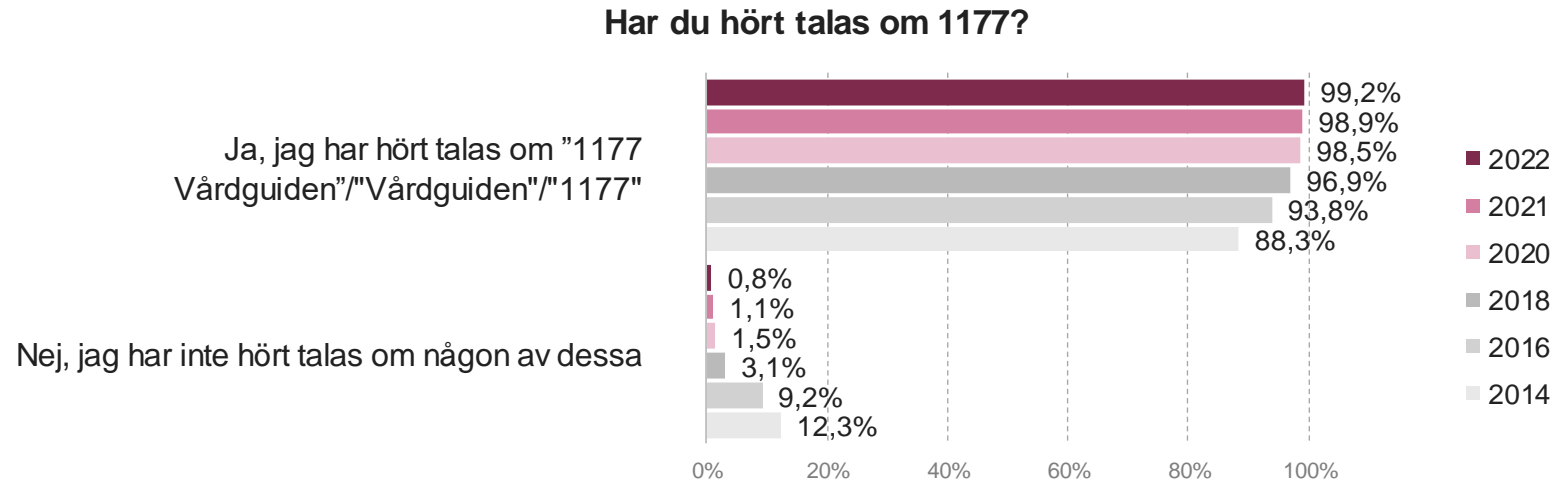
De vanligaste svaren grupperade





# Hjälpt kännedom

# Hört talas om 1177



Frågan är omformulerad till 2022. Tidigare formulering: "Har du hört talas om 1177 Vårdguiden?"

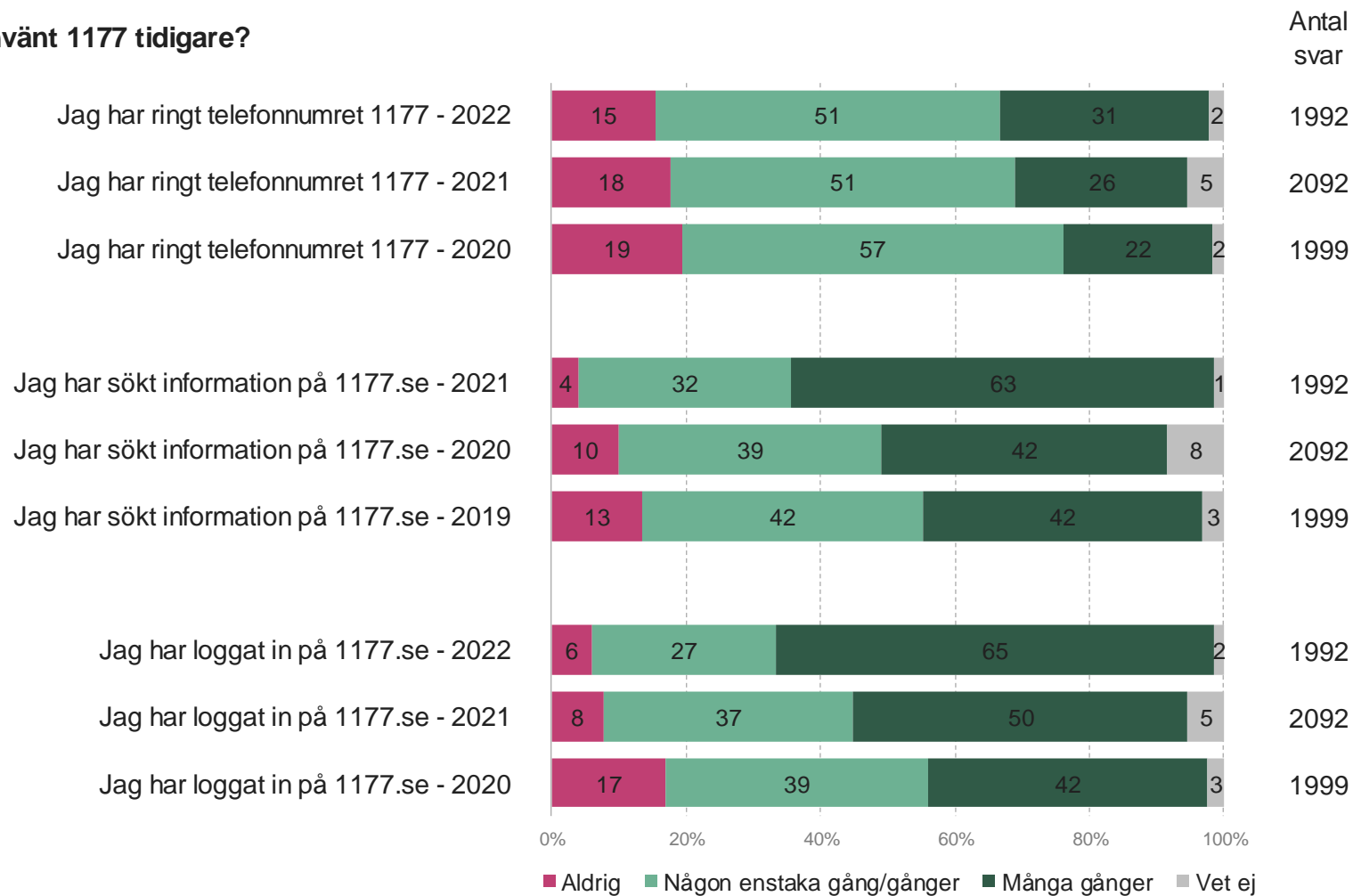
Antal svarande inom parentes: 2022 (2001) 2021 (2111) 2020 (2026) 2018 (2024) 2016 (2002) 2014 (2000)



# Användning av tjänsterna

# Samtliga tjänster

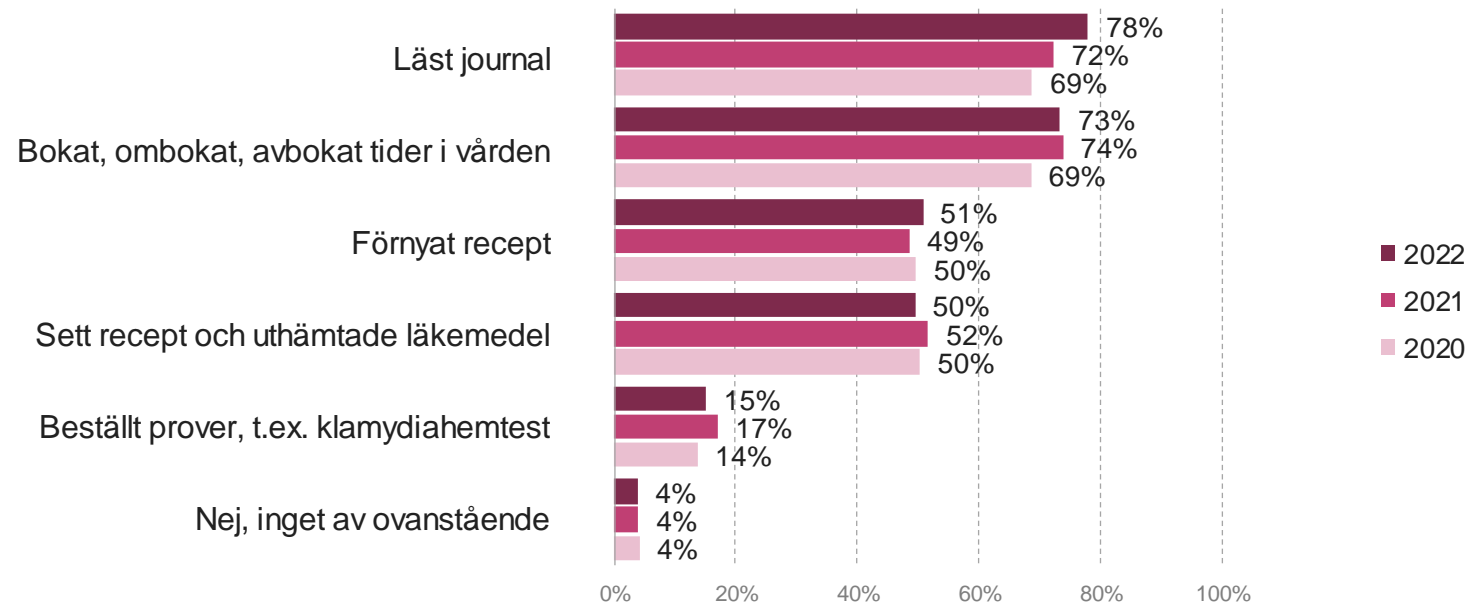
I vilken omfattning har du använt 1177 tidigare?



Frågorna har genomgått en mindre förändring 2022. För tidigare formuleringar se rapport från 2021.

# Inloggade tjänster på 1177.se

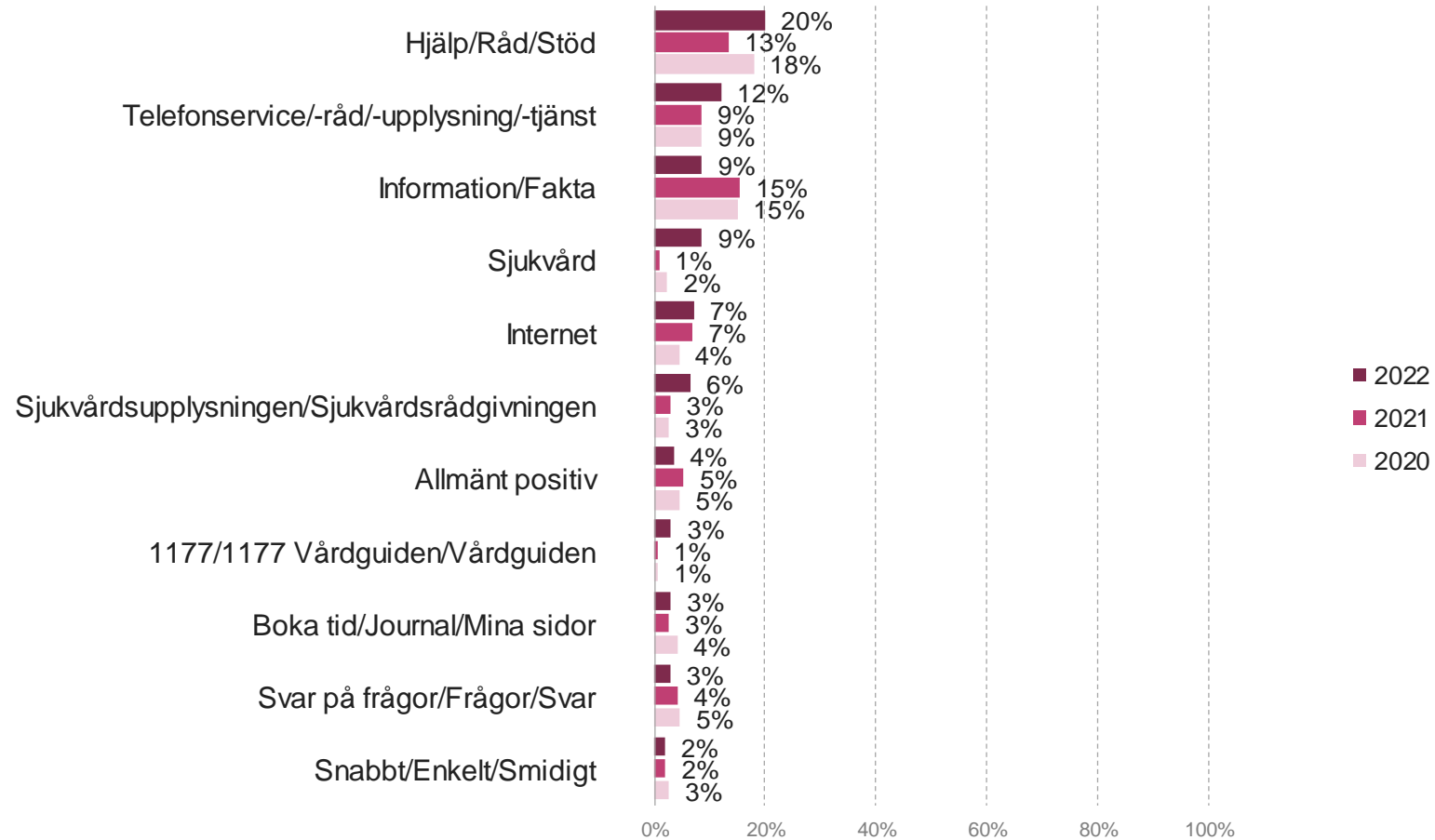
Har du använt följande inloggade tjänster på 1177.se?



**Bilden av 1177**

# Bilden av 1177, fritextfråga

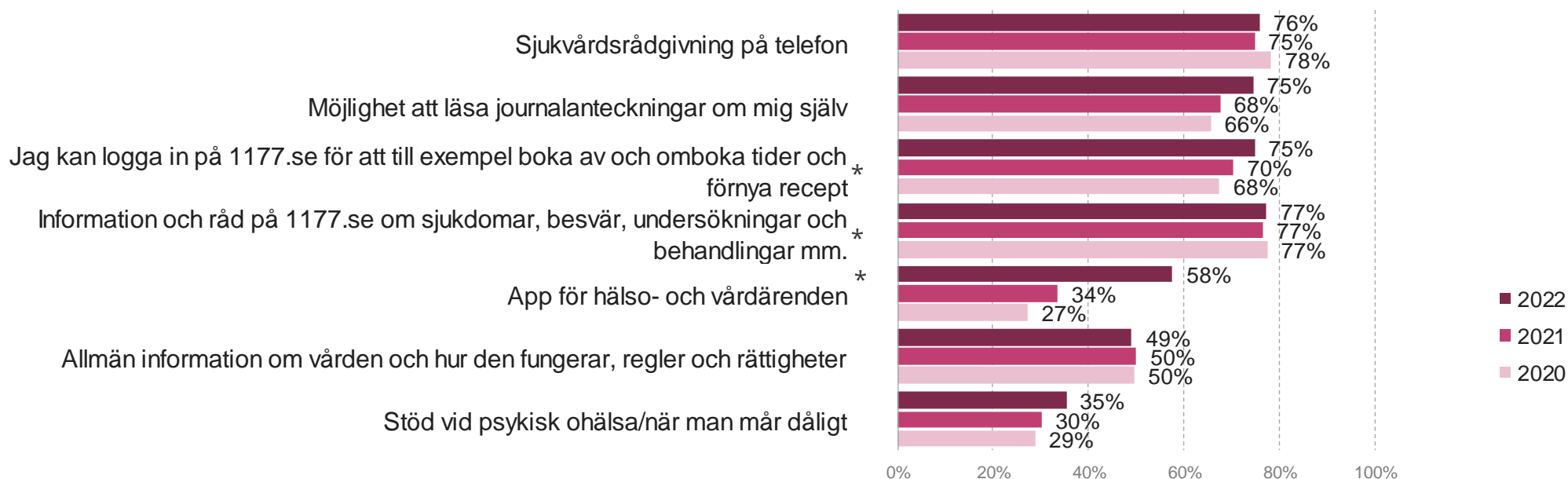
Om du skulle förklara vad 1177 Vårdguiden/Vårdguiden/1177 är för någon som inte känner till tjänsterna, hur skulle du då beskriva dem? De vanligaste svaren grupperade





# Operativa värden

I vilken utsträckning förknippar du 1177 med följande påståenden? Andel instämmande



\*Svarsalternativen har genomgått en mindre förändring 2022. För tidigare formuleringar se rapport från 2021.

Antal svarande inom parentes: 2022 (1990) 2021 (2092) 2020 (1999)

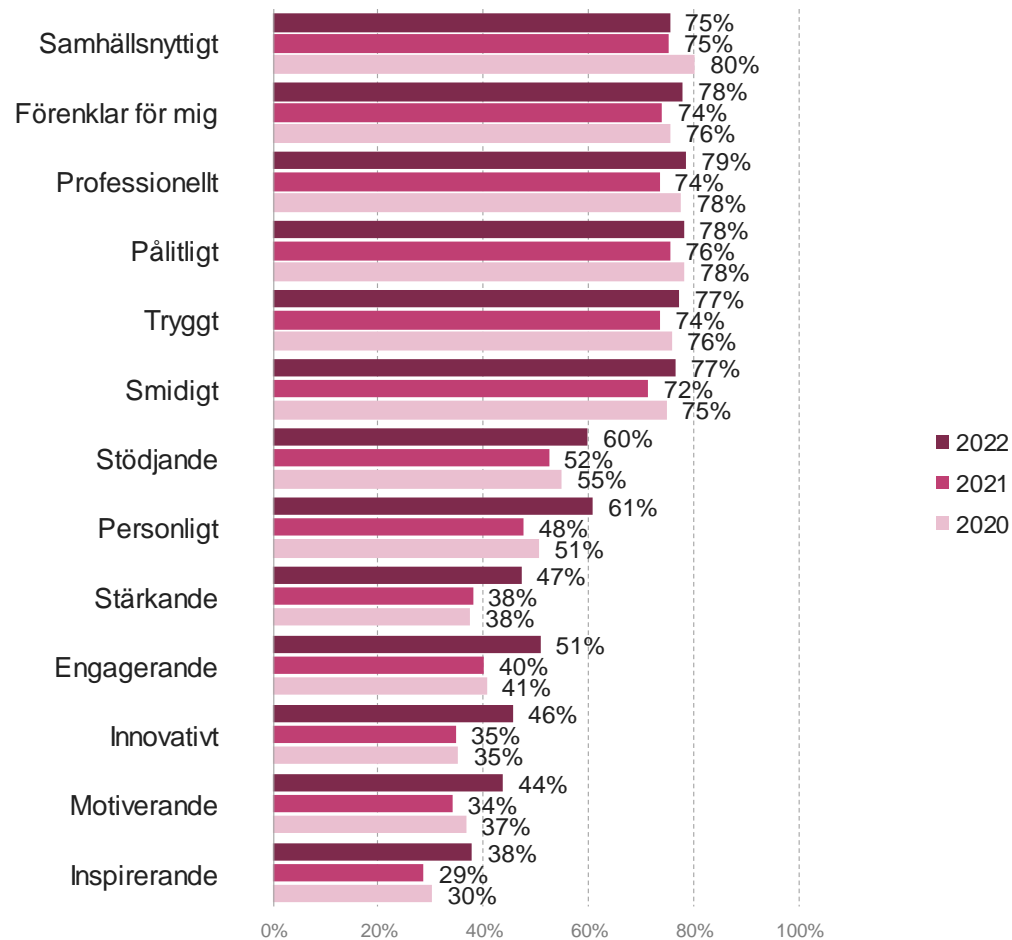
# Funktioner/innehåll på 1177.se

Hur väl anser du att nedanstående funktioner/innehåll i 1177:s utbud fungerar?  
Andel betyg 7-10



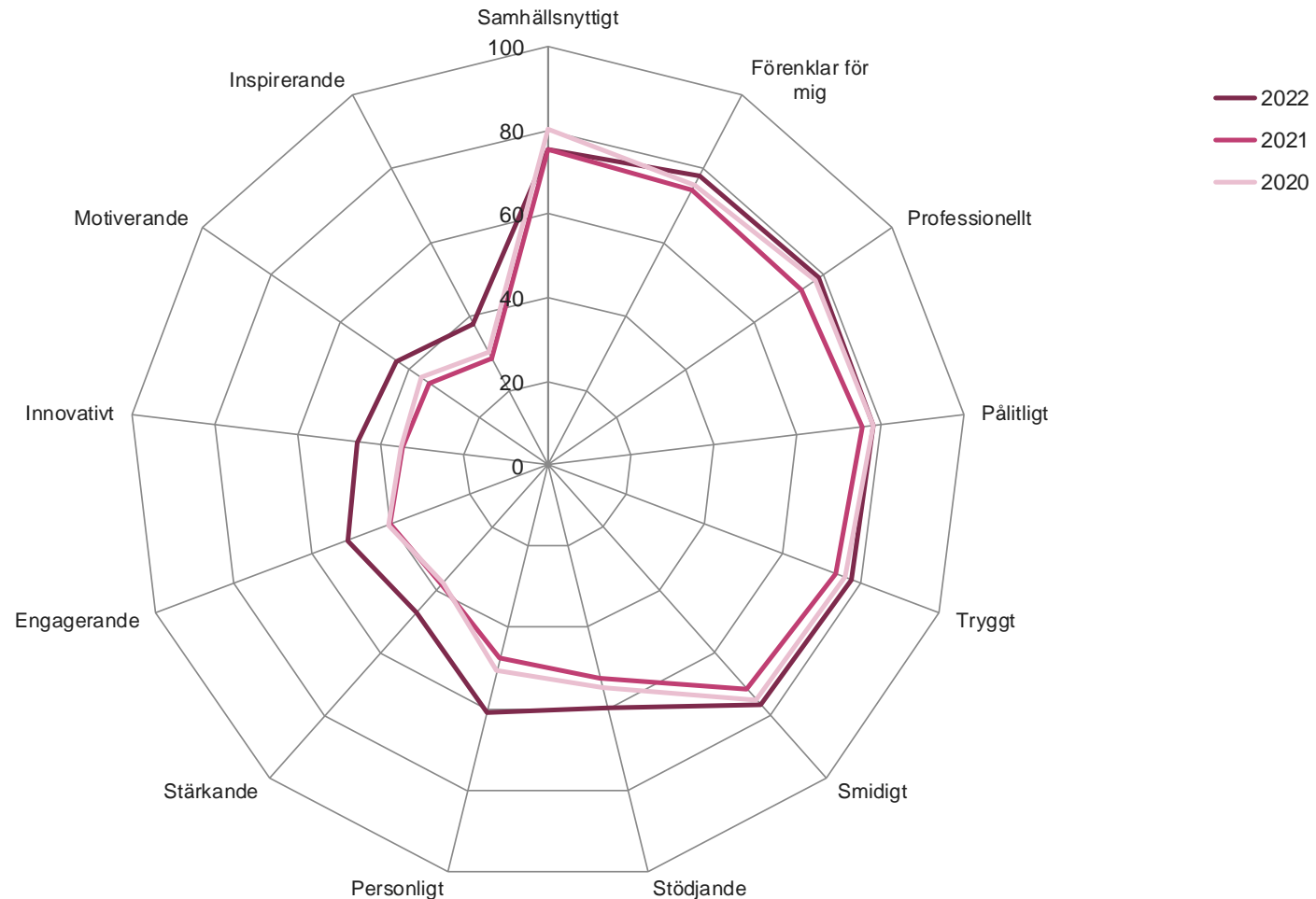
# Mjuka värden

Hur väl anser du att följande ord stämmer in på 1177?  
Andel instämmande



# Mjuka värden

Hur väl anser du att följande ord stämmer in på 1177? Andel instämmande



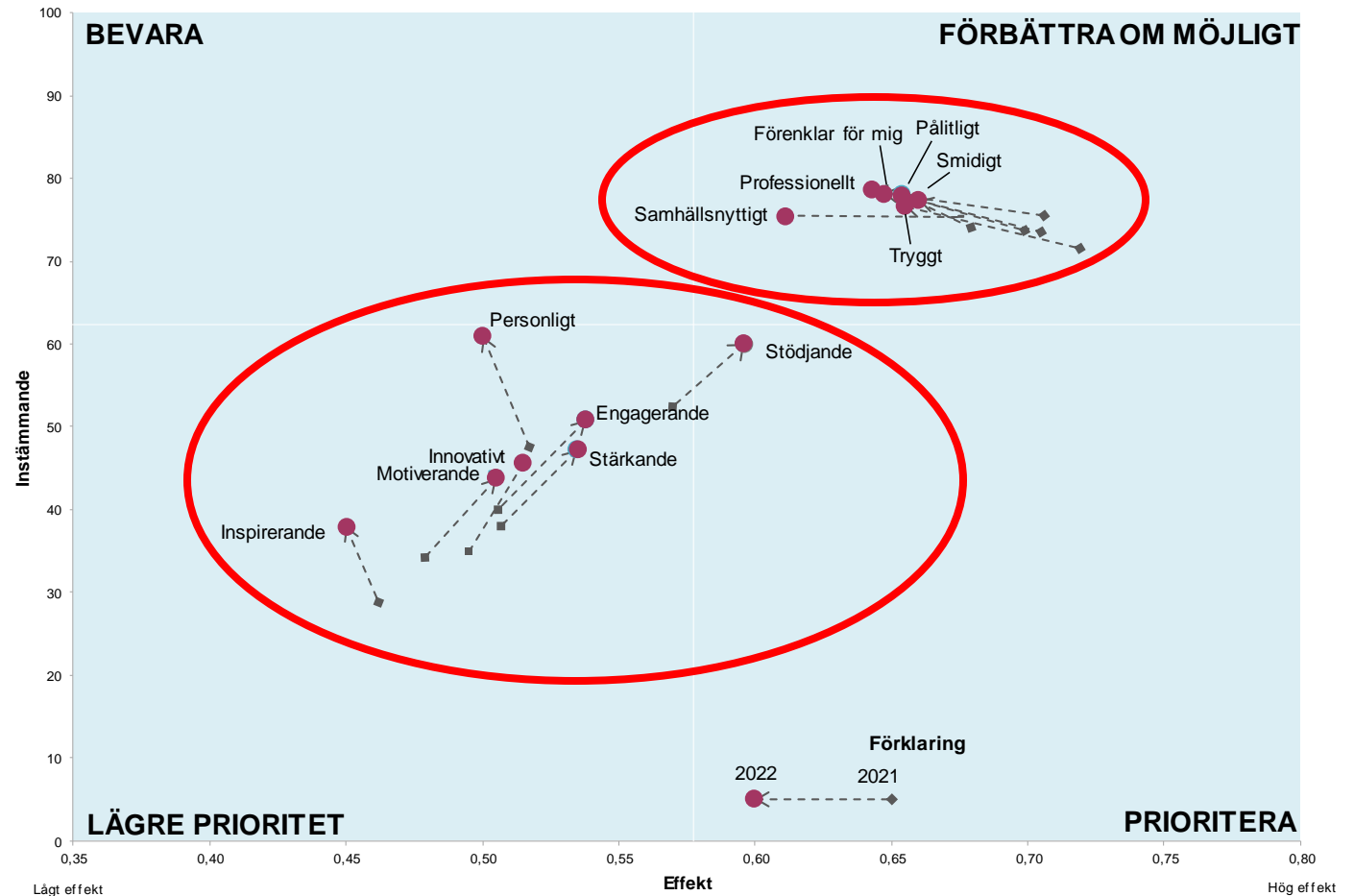


# Sambandsanalys

## 1177

# Sambandsanalys 1177

- Analysen visar att de värden som 1177 får högst instämmande på också är de värden som har störst betydelse för helhetsupplevelsen.
- Värdena som 1177 är bäst på har blivit lite mindre viktiga för invånarna.
- Värdena som 1177 är sämre på har blivit viktigare, samtidigt har 1177 blivit bättre på dessa.





# Rekommendationsbenägenhet

*- Jag kan rekommendera andra att använda 1177*

# Net Promoter Score

Promoters: 61% - Detractors: 15%

=

NPS: 46%

**Kritiker 15%**

**Passiva 24%**

**Ambassadörer 61%**



Män och de yngre åldersgrupperna tenderar att vara kritiker i högre utsträckning än övriga.

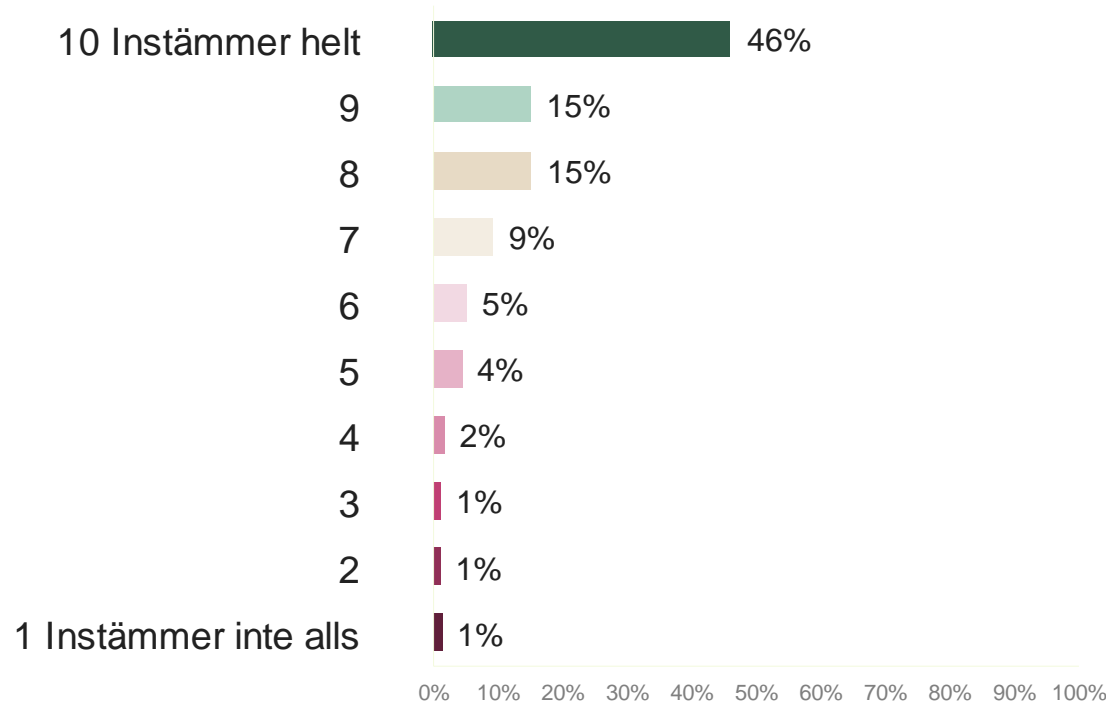
Män och de yngre åldersgrupperna tenderar att vara passiva i något högre utsträckning än övriga.

Kvinnor och de äldre åldersgrupperna tenderar att vara ambassadörer i högre utsträckning än övriga.



# Net Promoter Score

Jag kan rekommendera andra att använda 1177



	2022	2021	2020
Promoters:	61%	59%	61%
Passives:	24%	26%	25%
Detractors:	15%	15%	14%
<b>NPS: 46%</b>	<b>45%</b>	<b>46%</b>	

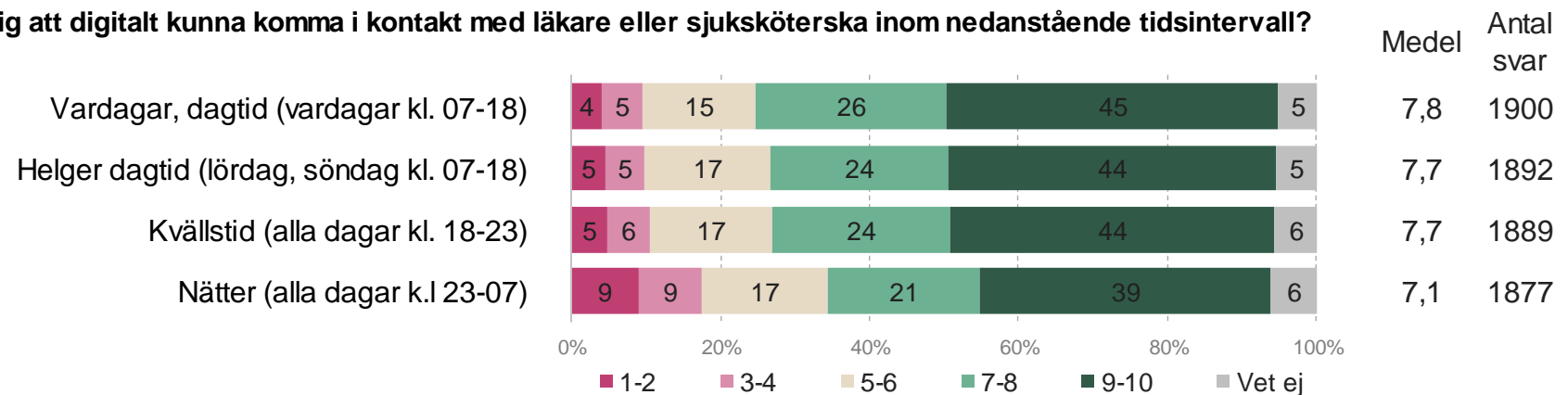


# **Digitala tjänster**

## **(tema 1177 Direkt)**

# Digitala tjänster – vilka tider på dygnet

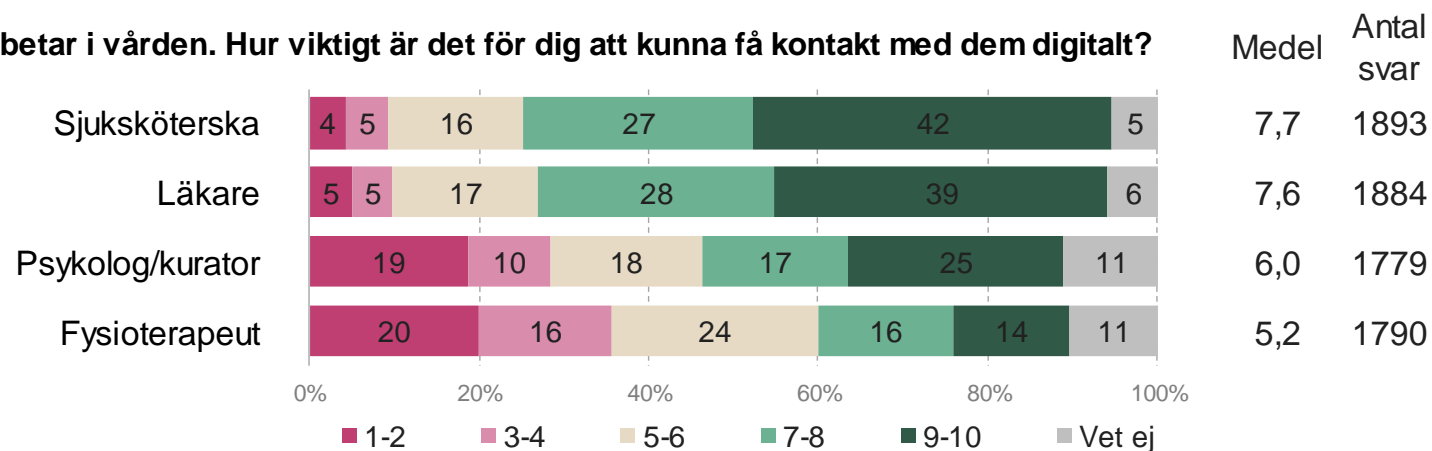
Hur viktigt är det för dig att digitalt kunna komma i kontakt med läkare eller sjuksköterska inom nedanstående tidsintervall?



- Kravet på tillgänglighet är nästan oberoende av vilket klockslag som väljs, dvs tjänsten förväntas ha tillgänglighet 24/7 (men skall något väljas bort är det nätter kl 23-07).

# Digitala tjänster – kontakt med olika yrkesroller

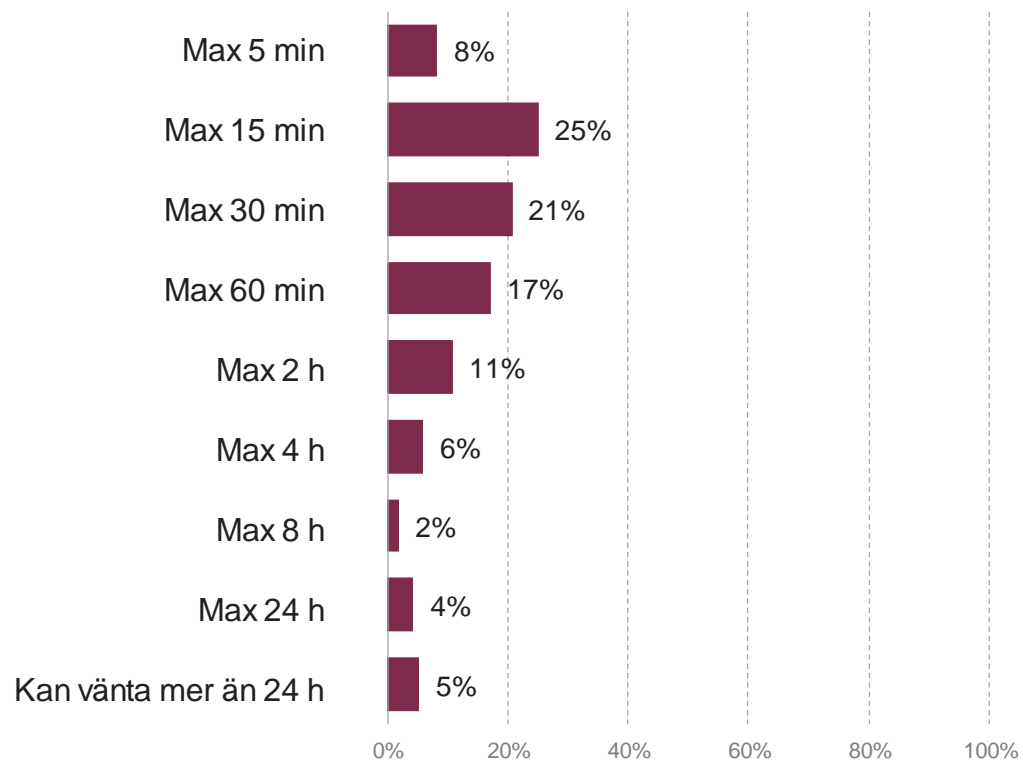
Nedan listas olika yrken som arbetar i vården. Hur viktigt är det för dig att kunna få kontakt med dem digitalt?



- Sjuksköterska och läkare klart viktigast

# Digitala tjänster – väntetid

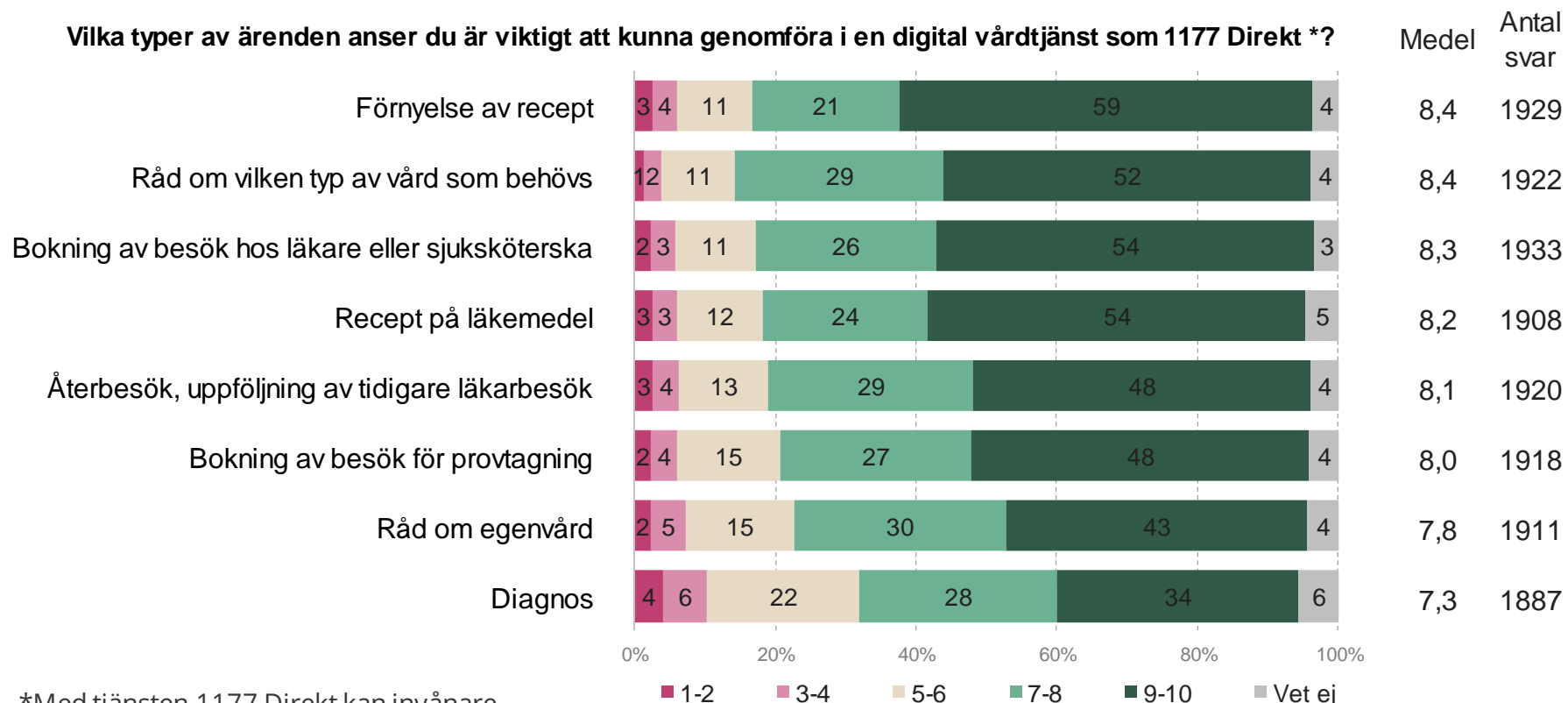
Hur lång väntetid anser du är acceptabel innan du får träffa vårdpersonal via en digital tjänst (d.v.s. från att du får en besökstid, till att denna inträffar)?



- Med väntetid på 15 minuter nås 92 procent av invånarna.
- Med en väntetid på 60 minuter nås 46 procent av invånarna.

# Digitala tjänster – typ av ärenden

Vilka typer av ärenden anser du är viktigt att kunna genomföra i en digital vårdtjänst som 1177 Direkt \*?



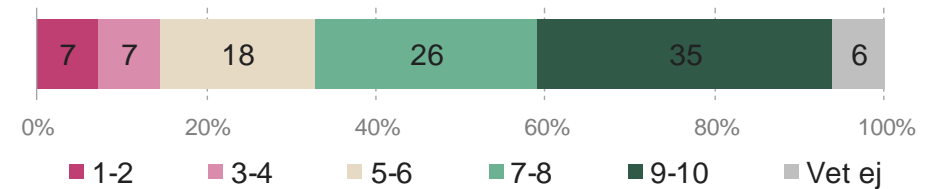
- Alla ärenden på listan är viktiga eller mycket viktiga.

\*Med tjänsten 1177 Direkt kan invånare söka vård digitalt i sin region. (En första digital bedömning av symtom ges som kan följas av chatt med en sjuksköterska eller läkare. Om det finns behov går det att växla över till videosamtal.)

Antal svarande inom parentes: 2022 (2001)

# Digitala tjänster – kopplad till egen vårdcentral

Hur viktigt är det för dig att via den digitala tjänsten kunna bli kopplad till en läkare eller en sjuksköterska på din egen vårdcentral?



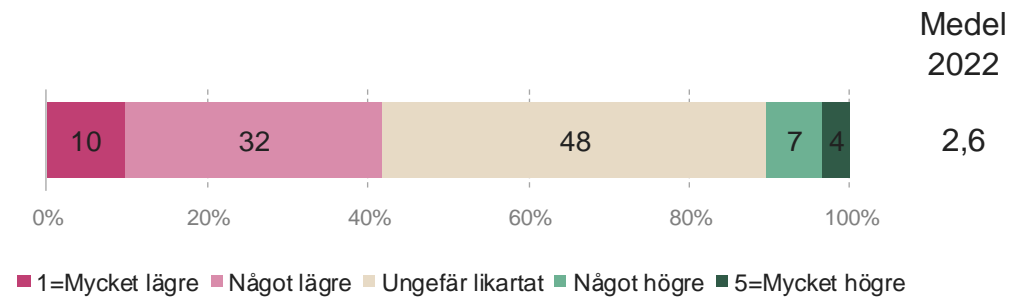
Medel

7,2

- Det är viktigt att kunna bli kopplad till egen vårdcentral, men kanske inte "mycket viktigt" (jämför med föregående bild).

# Digitala tjänster – Förtroende

Om du jämför ett digitalt besök i vården med ett fysiskt besök, hur påverkar det ditt förtroende för den hjälp du får? Förtroendet för att få hjälp digitalt är:



- 58 procent anser att ett digitalt besök är lika bra eller bättre än ett fysiskt.
- Endast var tionde anser att det är betydligt sämre.



## Analys kring minskade spontana val av 1177:

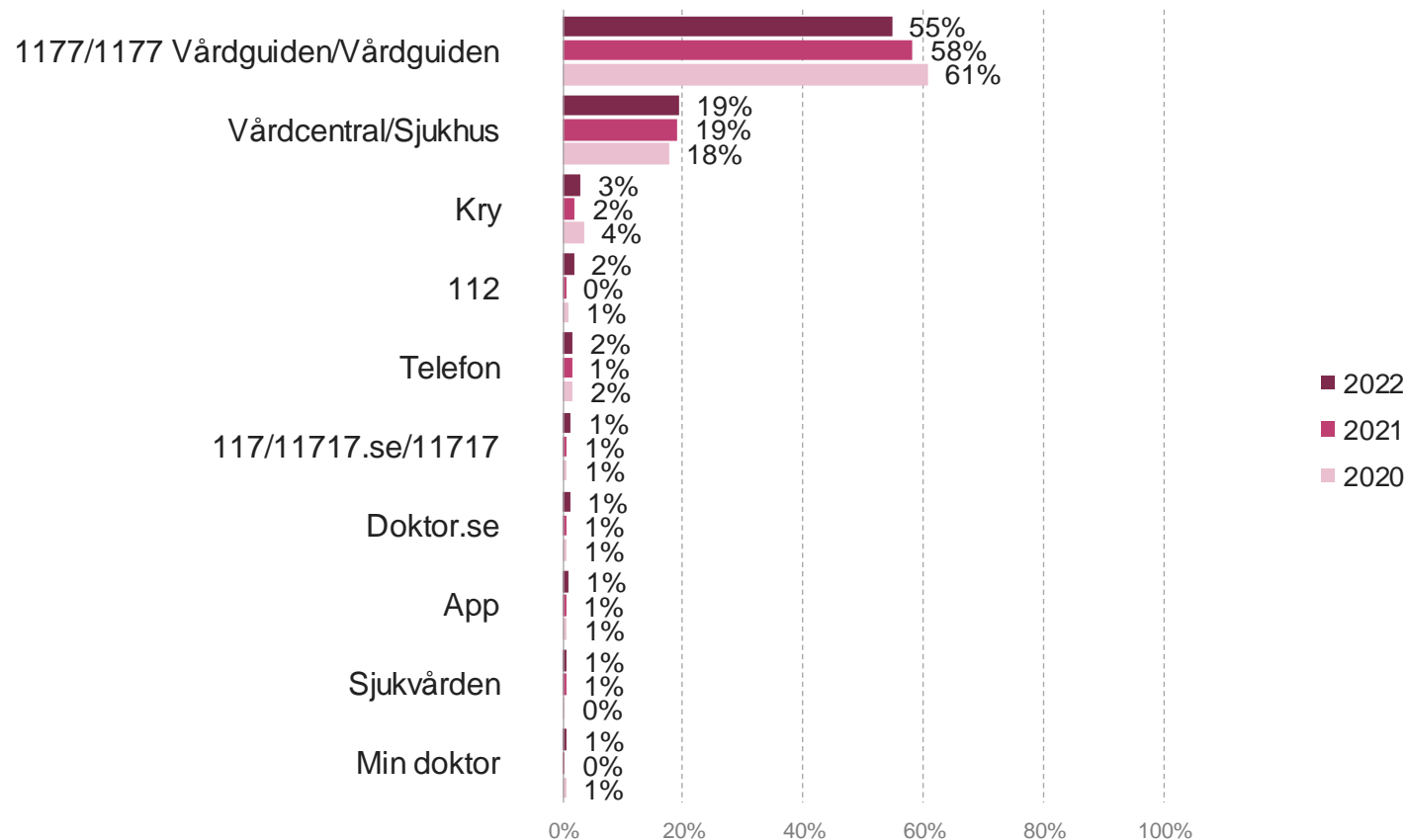
*- Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver kontakta vårdpersonal (via telefon, en app, chatt, videosamtal eller e-tjänster) för att fråga om råd, vart vänder du dig då i första hand?*

**- Varför minskar andelen som spontant väljer 1177?**

# Andra kontaktvägar än fysiska besök

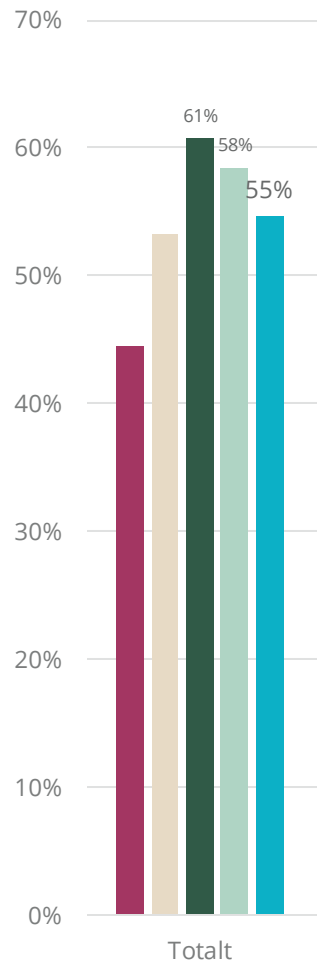
Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver kontakta vårdpersonal (via telefon, en app, chatt, videosamtal eller e-tjänster) för att fråga om råd, vart vänder du dig då i första hand?

De vanligaste svaren grupperade

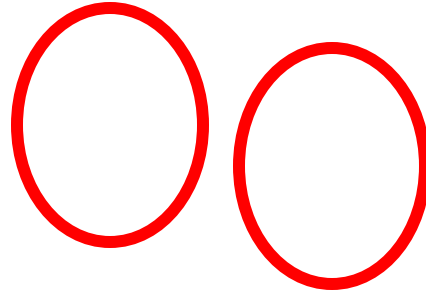


## Andel som spontant anger 1177 på frågan:

- Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver kontakta vårdpersonal (via telefon, en app, chatt, videosamtal eller e-tjänster) för att fråga om råd, vart vänder du dig då i första hand?



■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022



- Minskningen är klart störst hos unga och hos män.
- Bland män 18-29 år minskar andelen som spontant säger 1177 på frågan från 45 procent 2021 till 39 procent 2022.
- Bland dem i åldern >45 år är andelen fortfarande nära rekordnivåerna.

# Förändring i andel som spontant väljer 1177\* mellan 2021 och 2022 års undersökningar



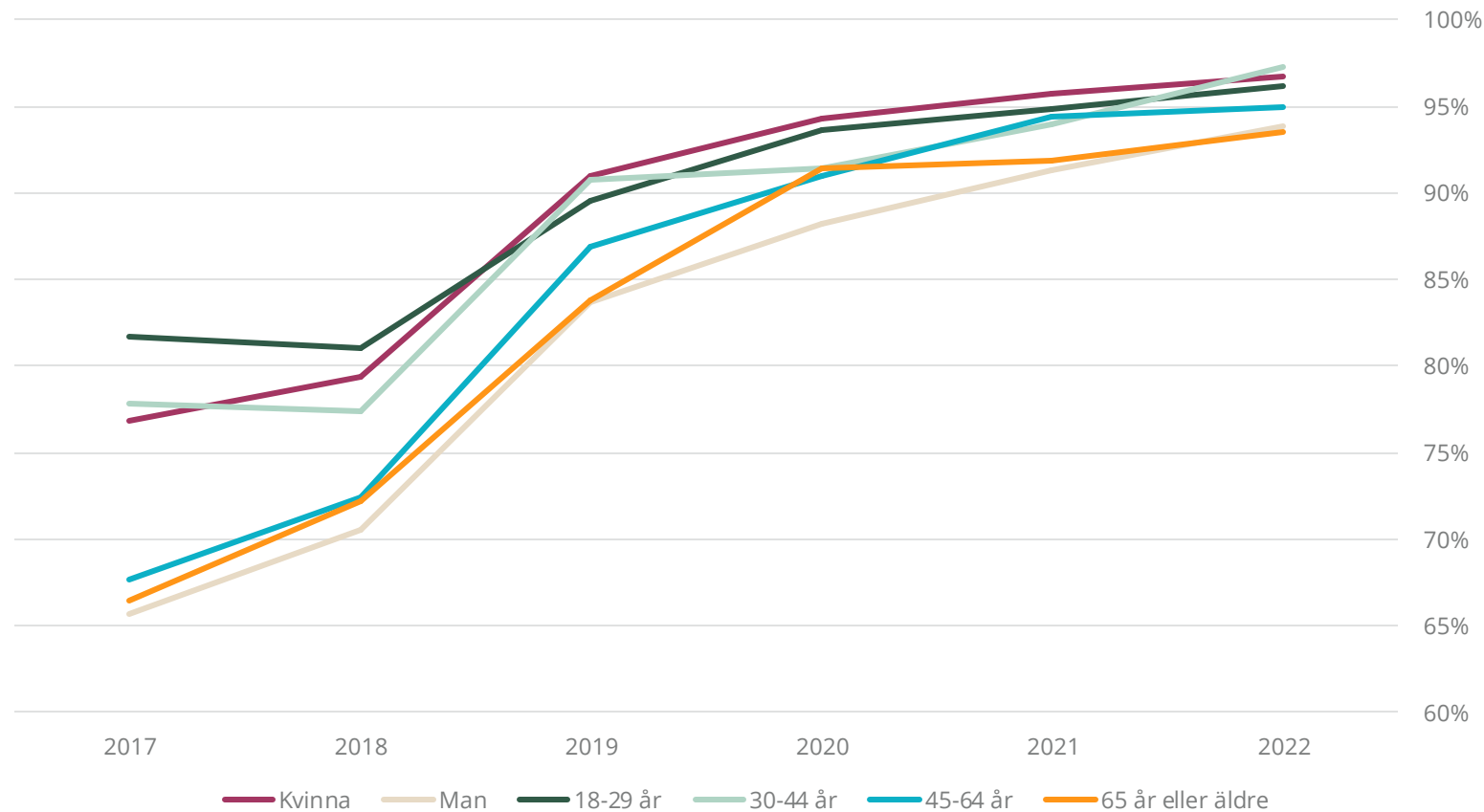
- Skillnaderna är stora mellan könen och åldersintervallen.
- OBS: Siffrorna visar procentuell förändring, inte förändring i antal procentenheter (jmf föregående bild).
- Minskningen är i första hand koncentrerad till de yngre.
- Bland medelålders och äldre minskar andelen bara för kvinnor.
- Oroväckande att minskningen är störst bland storanvändare
  - Kvinnor använder våra tjänster betydligt mer än män. Yngre tenderar var early adopters.

\* På frågan:

- Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver kontakta vårdpersonal (via telefon, en app, chatt, videosamtal eller e-tjänster) för att fråga om råd, vart vänder du dig då i första hand?

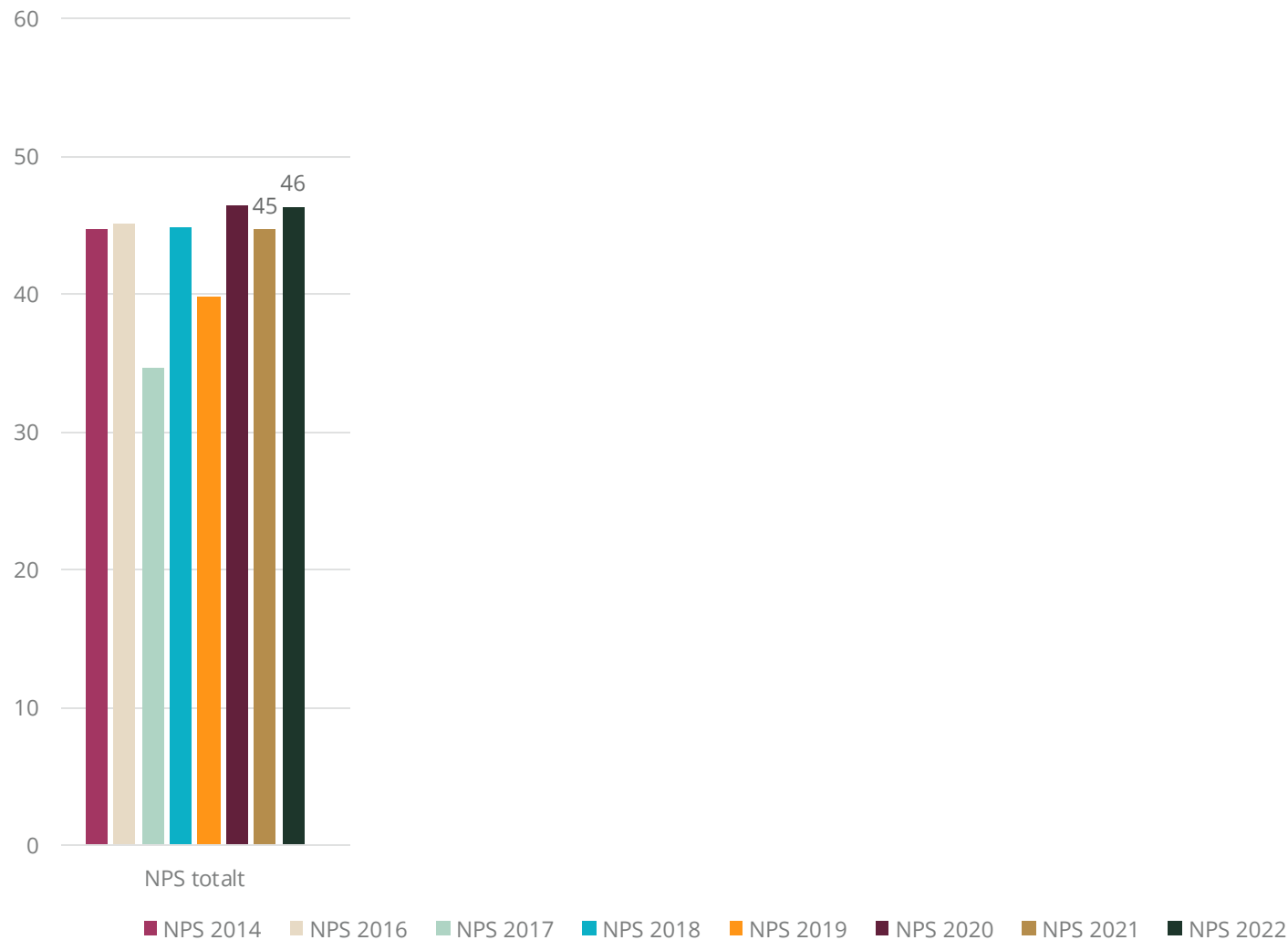
# Samtidigt: Rekordmånga känner till 1177:s tjänster

Kännedom om 1177:s olika tjänster\*  
Medelvärde per målgrupp och mättillfälle



- 99 procent känner till 1177 och kännedomen om våra tjänster\* ligger på 95 procent i genomsnitt 2022.
- Detta är rekordsiffror så de minskade spontana valen av 1177 beror inte på minskad kännedom.

# Rekommendationsbenägenheten visar rekordsiffror



NPS mäter relationen mellan kritiker och förespråkare för ett varumärke.

Frågan som ställs är om respondenten rekommenderar 1177 för vänner och bekanta.

Resultatet visar benägenheten att rekommendera 1177 tangerar toppnivån år 2022.

Per målgrupp är tendensen mest positiv för 18-29 åringar där NPS ökat varje år 2019 till 2022.

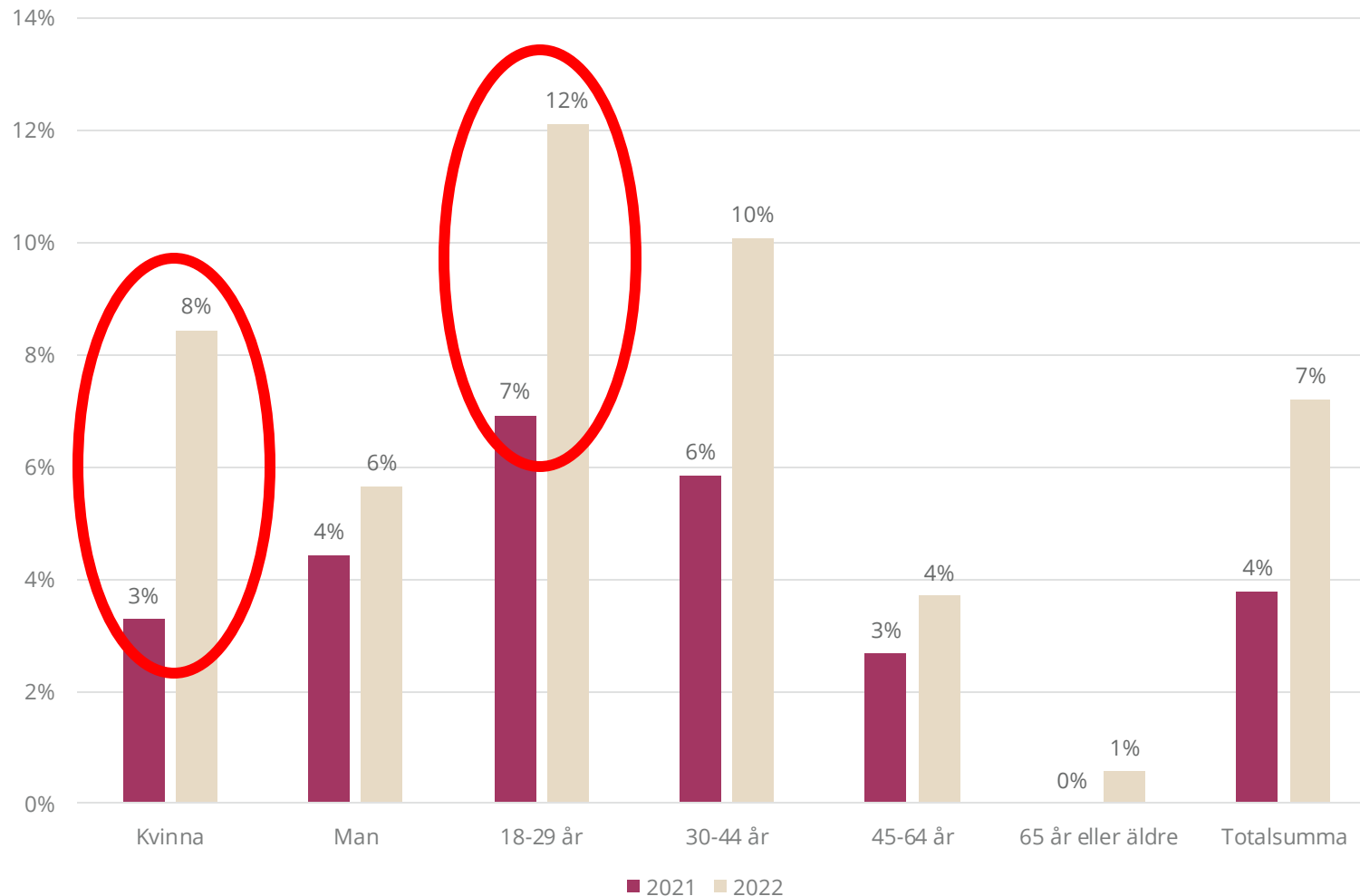
- Trots detta minskar alltså det spontana valet av 1177 mycket tydligt i denna grupp!
- Folk känner alltså till tjänsterna mer än någonsin, och rekommenderar samtidigt tjänsterna rekordmycket. Ändå väljs 1177 i mindre omfattning.

Hur kan man förklara det?

Svaret kan finnas hos Nätläkarna...

# Nätläkarna har nått ett genombrott senaste året

Andel som spontant angivit någon nätläkare\*

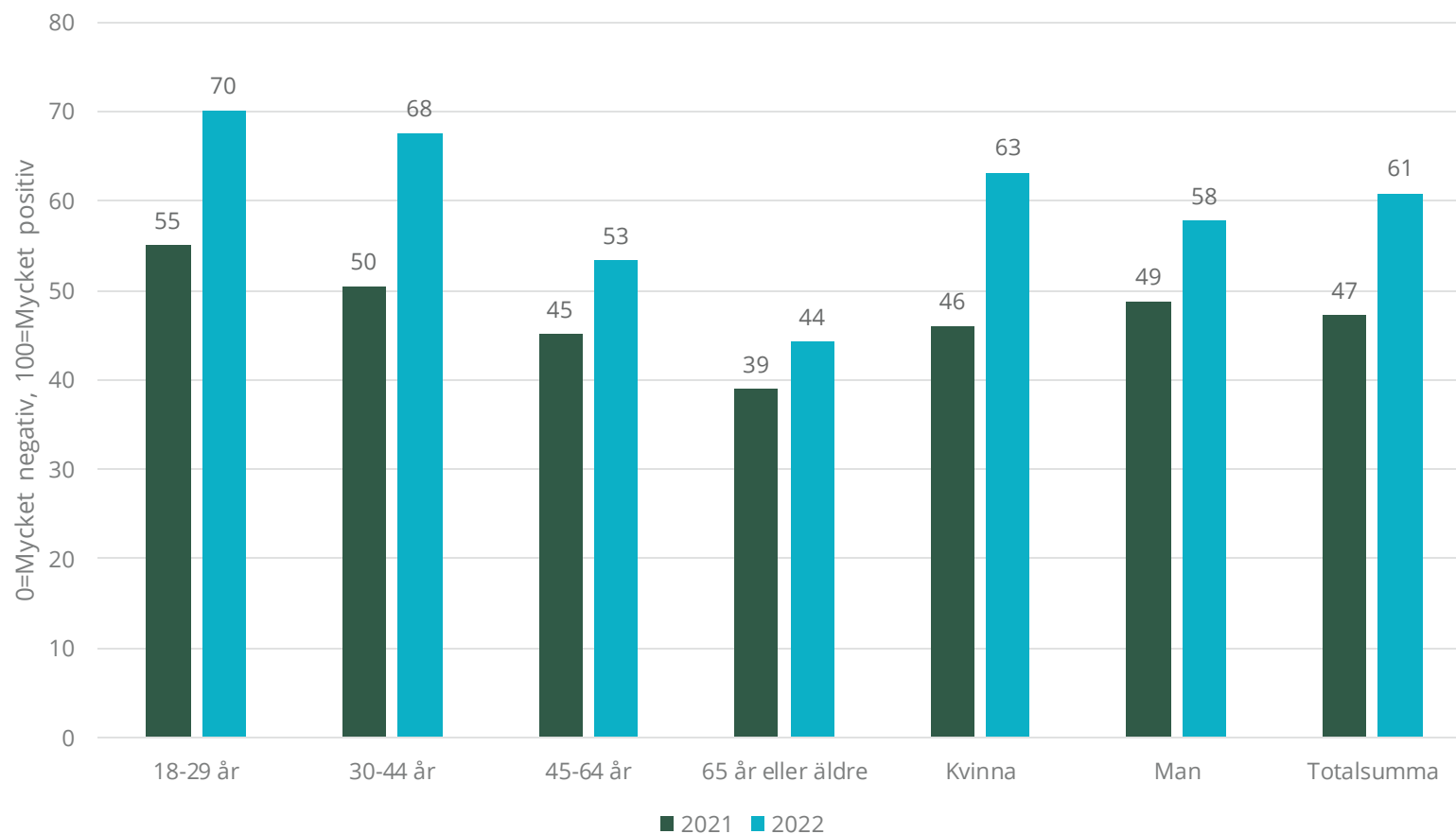


- Andelen som spontant väljer nätläkare\* har totalt sett ökat med tre procentenheter
  - Vilket faktiskt exakt motsvarar fallet för 1177 (från 58 till 55 procent.)
- Ökningen för nätläkare är klart störst hos 18-44 åringar och bland kvinnor, där ökningen är 4-5 procentenheter.
- Detta är rimligen förklaringen till att 1177 faller som spontant val på frågan\*.
  - Invånaren känner alltså till och tycker lika bra om 1177.
  - Att fler väljer bort 1177 beror därmed på nya alternativ, vars spridning nu växer snabbt.

\* På frågan: "Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver kontakta vårdpersonal (via telefon, en app, chatt, videosamtal eller e-tjänster) för att fråga om råd, vart vänder du dig då i första hand?"

# Inställningen till nätläkare har förbättrats i alla målgrupper

Övergripande inställning till nätläkare  
per målgrupp 2018-2022

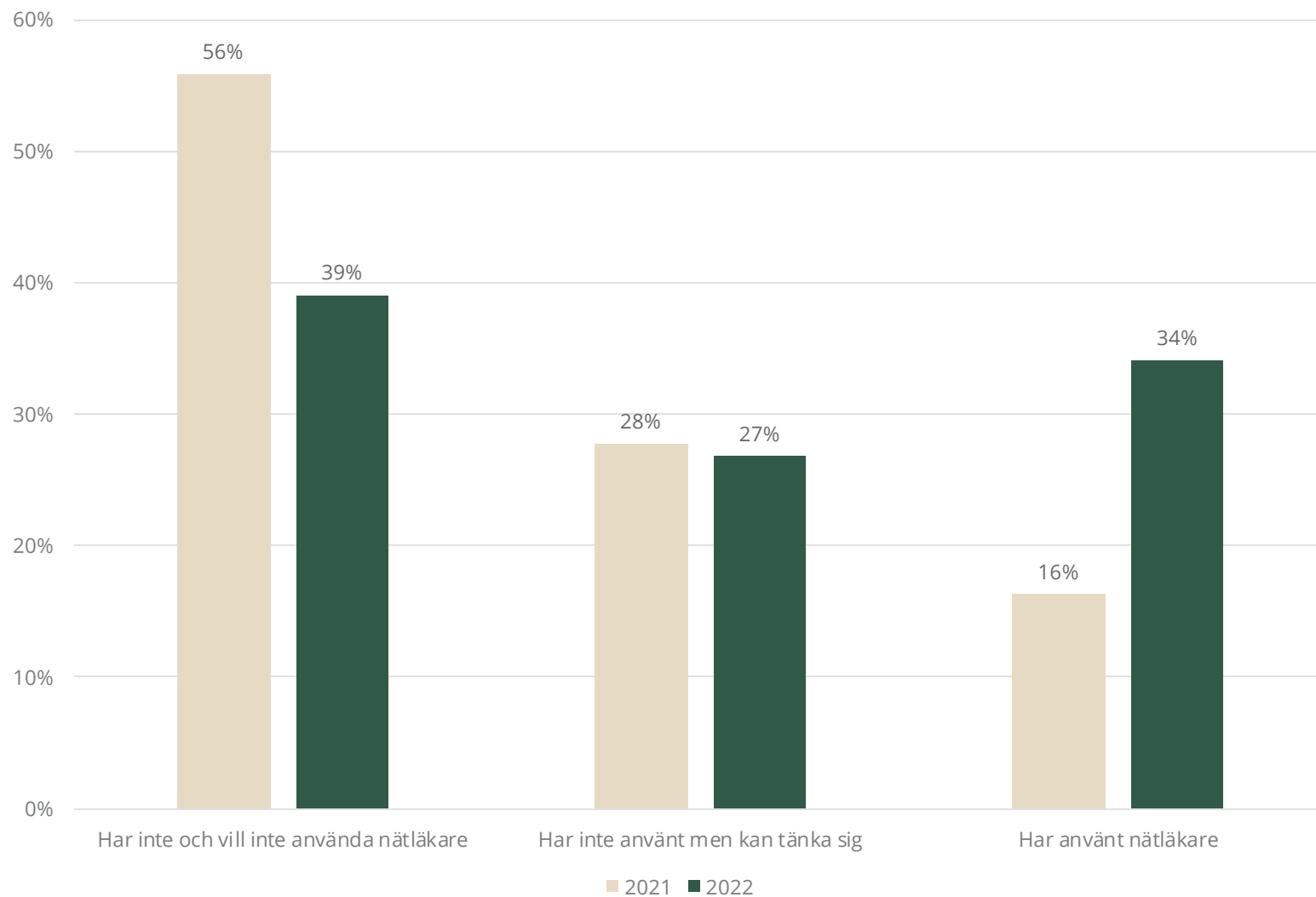


- Största ökningar återfinns inom samma målgrupper som spontant anger nätläkare på frågan\*.

\* På frågan: "Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver kontakta vårdpersonal (via telefon, en app, chatt, videosamtal eller e-tjänster) för att fråga om råd, vart vänder du dig då i första hand?"



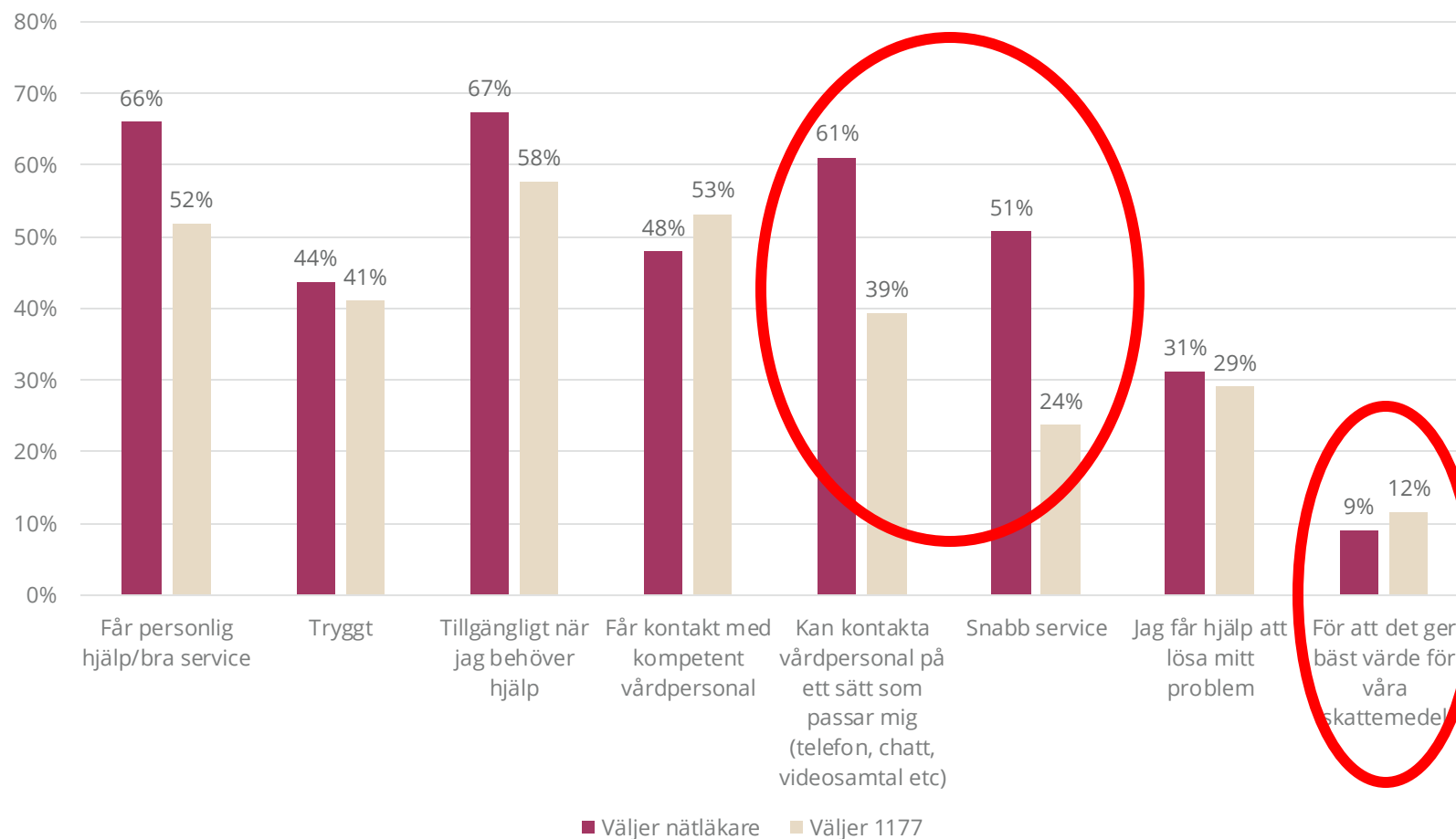
# Andelen som har använt nätläkare har fördubblats



- Andelen som faktiskt har använt någon nätläkare ökar i samma omfattning som andelen som spontant anger nätläkare på frågan\*

# Jämförelse: Varför väljs nätläkare respektive 1177 i första hand?

2022: Varför väljer invånare nätläkare respektive 1177 på frågan\*



- Nätläkarna anses vara betydligt bättre än 1177 på flera områden. Medan 1177 bara är marginellt bättre på två områden.
- Detta innebär att valet av nätläkare beror på mer kundanpassade lösningar.
  - Snabb service
  - Flexibla kontaktvägar
- Notera också att "värde för skattemedel" väger mycket lätt, trots att debatten om nätläkare främst har handlat om detta.

\* På frågan: "Om du eller någon i din familj blir sjuk och du behöver kontakta vårdpersonal (via telefon, en app, chatt, videosamtal eller e-tjänster) för att fråga om råd, vart vänder du dig då i första hand?"

# Slutsats

- 1177 mer känt än någonsin och "fansen" är rekordmånga.
- Ändå minskar det spontana valet av 1177.
- Detta kan förklaras av att nätläkarna nått ett genombrott under senaste året.
  - Trenden är klart tydligast bland yngre och bland kvinnor. Vilket förebådar bredare genomslag då dessa grupper tenderar vara early adopters.
  - Inställningen till nätläkare har förbättrats tydligt. Andelen som testat att kontakta nätläkare har fördubblats.
- Med en fortsatt hög procentuell tillväxt kommer nätläkarna ta mycket starka positioner under kommande år.
  - Tillväxten var 90 procent 2022, i genomsnitt sedan 2018 har tillväxten varit 52 procent. Fortsätter samma tillväxt kommer nätläkarna vara det spontana valet för var fjärde invånare 2025.
    - Om tillväxten har växlat upp till 90 procent kommer nätläkarna vara de spontana valet för varannan invånare år 2025.
- Invånarna väljer nätläkare för att deras tjänster är överlägsna 1177 på ett antal områden, samtidigt som 1177 inte på något område tydligt överglänser nätläkarna.
- 1177 Direkt komma att kunna förändra denna situation, vilket vi kanske kan se tecken på i kommande Varumärkesundersökning som görs i slutet av 2023.

PAUS



# Att skapa ett enhetligt utbud av regionala e-tjänster

Rebecca Martinsson & Anna Lenfeldt  
Tjänsteutvecklare, Koncernstab kommunikation, Region Skåne

# Kommande möten

Planerade datum 2023:

19/4, 24/5

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

Nästa gång, den 19 april, bland annat om:

- Målbild 1177
- Kundnöjdhetsmätning
- Förbättrad användarupplevelse i 1177

Anmälan sker på [inera.se](https://inera.se) eller mejl direkt till:  
[e-tjanster@1177.se](mailto:e-tjanster@1177.se)





3 utvärderingsfrågor:

[www.menti.com](https://www.menti.com)

Kod: **4742 1324**

# Tack!

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

[www.inera.se](http://www.inera.se)

  
Ett företag inom SKR