

Agenda 1177 – status och nyheter från Inera



Vi startar strax ...

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 19 april 2023, kl. 9-10.30

- Agenda, inledning och syfte
- Elektronisk Id möjlig när man ringer 1177 – införs april-maj (Desiree Söderberg)
- Status för projektet Symtombedömning och hänvisning och införande av 1177 direkt (Per Bjelkmar)
- Rapport från ett uppdrag kring förbättrad användarupplevelse i 1177 (Ulrika Roslund Gidlöf, Kristina Stensson Ljungdahl)

PAUS, kl. 09.55

- NKI - Nöjd kund Index för 1177.se (Andreas Leifsson)

Efter mötet – svara på några utvärderingsfrågor

www.menti.com

Kod: **6435 3597**



Elektronisk identifiering möjlig när man ringer till 1177

Desirée Söderberg, uppdragsledare

Bakgrund

- Tjänsten 1177 på telefon är öppet dygnet runt och bemannas av legitimerade sjuksköterskor
- Samtal tas emot både från den egna regionen och över vårdgivargränser, vid samverkan och i nationella köer
- Ett viktigt men ibland tidskrävande moment i samtalet är att säkerställa den inringandes identitet.
- I mitten av 2022 tog Inera beslut om att införa elektronisk identifiering via BankID och Freja i tjänsten 1177 på telefon
- Hösten 2022 startade utvecklingsarbetet med mål att införa möjlighet till elektronisk identifiering i talsvaret för de 19 regioner som använder Rådgivningsstöd med integrerat kontaktcenter.

Omfattning

Utvecklingen har skett både i Talsvaret och Rådgivningsstödet.

Talsvaret

- I de fall en inringande knappar in sitt personnummer kommer hen erbjudas möjlighet att legitimera sig via BankID eller Freja eID plus.
 - Det ska fortsatt vara möjligt att bara knappa in personnummer men avstå legitimering
 - Det ska fortsatt vara möjligt att avstå att knappa in personnummer
 - Den elektroniska identifieringen innebär krav på 12-siffrigt personnummer

Rådgivningsstödet

- Sjuksköterskan behöver kunna se om en inringande har legitimerat sig elektroniskt och om det lyckats eller inte.
- Det ska synas i journalen att invånaren varit elektroniskt identifierad

Utmaning

När elektronisk identifiering införs i talsvaret sker det genom ett breddinförande till alla regioner och användare samtidigt.

- Om en sådan driftsättning inte fungerar till 100% är det ett omfattande arbete att både felsöka, rulla tillbaka, förbättra och genomföra igen.
- Lösningen för oss var ett förtida införande

Förtida införande

- För att få möjlighet att verifiera och följa upp införandet av elektronisk identifiering har ett förtida införande genomförts hos region Gotland .
- Från den 14 mars har det varit möjligt att legitimera sig elektroniskt när region Gotland själv besvarar sina regionala samtal. Alla dagar mellan kl. 07.00 – kl. 21.00.
- Under veckorna efter införandet har uppföljning skett både teknisk och verksamhetsmässig.

Utvärdering förtida införande

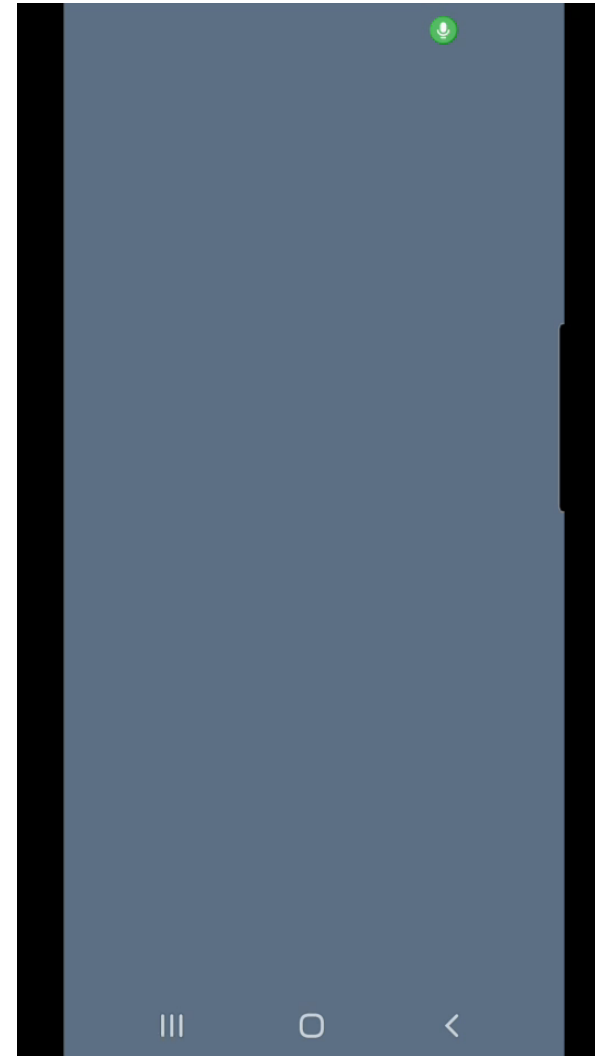
Utvärdering

- Vi har verifiera utbildningsmaterialet med hjälp av användarna
- Vi har inhämta invånar- och användarreaktioner för att avgöra om det behövde ske någon korrigerig i deras interaktion
- Vi har samlat och analyserat statistik
- Vi har fortsatt att test lösningen

Dessa aktiviteter har bland annat medfört att

- Utbildningsmaterialet har korrigerats och förbättrats
- Ett förtydligande har införts i talsvaret
- En mindre teknisk korrigerig kommer genomföras inom kort för smidigare hantering
- Vi känner oss trygga att genomföra ett breddinförande

Flöde för den inringande



Lyckad elektronisk identifiering

När den elektroniska identifieringen fungerat, syns det både i samtalsinformationen och vid personuppgiftsfälten.

This screenshot shows a patient record interface with the following details:

- Status:** Klar, Paus, Dok. tid
- Samtal:** Includes call icons and a 'Visa listning, samtycke finns' button.
- Samtalsinformation:** Tid i samtal: 00:16
- Personnr.:** 19, 981116-2396, 24 år, Man
- Förmamn:** Martin, Rensa, Jönköping
- Efternamn:** Lundberg, BankID genomförd
- Adress:** KvittervÄngen 33, Telefonnr. 0709343469
- Postadress:** 57431 VETLANDA
- Övrigt:** Ringer från Västra Götaland, Herrjunga kommun
- Uppg.lämn.:** Välj... *
- Listning:** Visa listning, samtycke finns
- Tidigare kontakter:** Inga tidigare kontakter. Öppna NPÖ
- Bakgrund och beskrivning:** Empty text area.
- Övrigt:** Sekretess patientens direktåtkomst (Öppna), Rådgivningssamtalet är kompletterat med: Inga digitala media, Bedömning och råd (1 Vald symtomrad, 2 Läkemedel)
- Bottom Left:** 199811162396, 0709343469, Herrjunga, Västra Götalands län - Södra Älvsborg, Kö: SVR VGR, BankID genomförd

This screenshot shows a patient record interface with the following details:

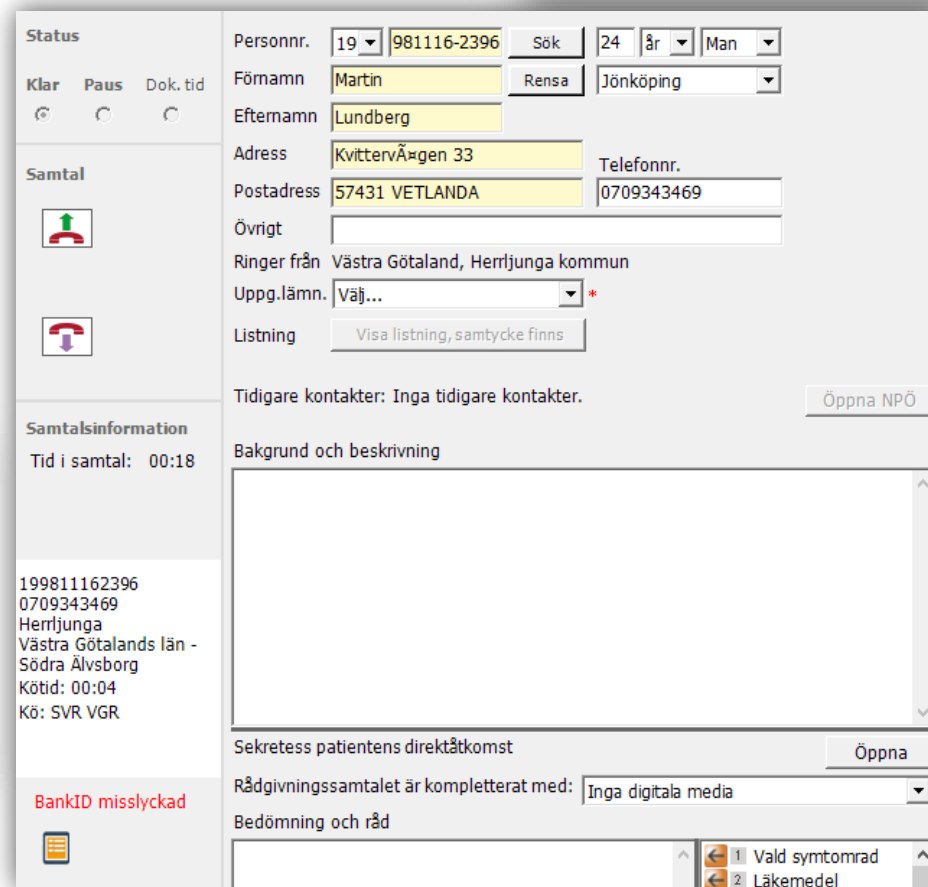
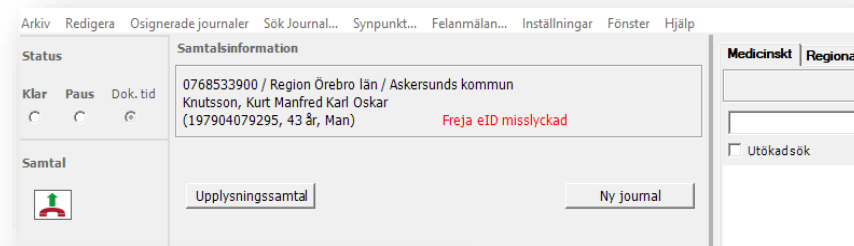
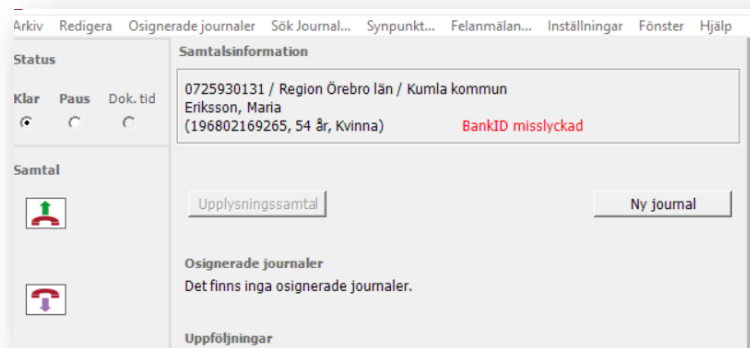
- Status:** Klar, Paus, Dok. tid
- Samtal:** Includes call icons and an 'Öppna NPÖ' button.
- Personnr.:** 19, 790407-9295, 43 år, Man
- Förmamn:** Kurt Manfred Karl Osi, Rensa, Skåne
- Efternamn:** Knutsson, Freja eID genomförd
- Adress:** A. de Paris 333, 03183 Torrevil, Telefonnr. 0768533900
- Postadress:** 24137 Eslöv
- Övrigt:** Ringer från Örebro, Askersunds kommun
- Uppg.lämn.:** Välj... *
- Tidigare kontakter:** 15-11-16 Allergis, Visa
- Bottom Right:** Öppna NPÖ

This screenshot shows a patient record interface with the following details:

- Status:** Klar, Paus, Dok. tid
- Samtal:** Includes call icons and a 'Nytt journal' button.
- Samtalsinformation:** Tid i samtal: 00:16
- Personnr.:** 0725930131 / Region Örebro län / Kumla kommun
- Förmamn:** Eriksson, Maria, (196802169265, 54 år, Kvinna), BankID genomförd
- Adress:** (Empty)
- Övrigt:** Ringer från (Empty)
- Uppg.lämn.:** (Empty)
- Tidigare kontakter:** (Empty)
- Bottom Left:** 0725930131 / Region Örebro län / Kumla kommun, Eriksson, Maria, (196802169265, 54 år, Kvinna), BankID genomförd

Misslyckad elektronisk identifiering

När den elektroniska identifieringen inte har fungerat, syns det bara i samtalsinformationen.



Journalen

- När den inringandes elektroniska identifiering fungerat, kommer det att **visas i journalen**.
- En **misslyckad elektronisk** identifiering, kommer **inte** att visas.



2023-02-03 09:29 Journalanteckning ### ACCEPTANSTEST #... — □ ×

Journal 2023-02-03 09:29
Journal ID 2227A813-562A-420B-91D3-6D7670211176 Freja eID genomförd

Personuppgifter

Kurt Manfred Karl Oskar Knutsson	A. de Paris 333, 03183 Torreveja, Kamelstigen 67 24137 Eslöv 0768533900
19 790407-9295 (43 år, Man) Region Skåne	

Kontaktorsak
Halsont
Uppgiftslämnare
Patienten

Hänvisning
Avvakta
Råd

Bakgrund och beskrivning
Har ont i halsen sedan igår. Ingen feber. Känner sig förkyld med snuva och hosta. Vill ha en tid på Jourvårdcentralen, så hon kan få antibiotika.

Bedömning och råd
Vald symtområd:
Halsont när man vaknar som bedöms kunna lindras med egenvård

Egenvårdsråd:
Vid en förkylning är näsan och svalget inflammerade. Förkylning orsakas nästan alltid av ett virus. Du kan ha ont i halsen och det brukar se rött och inflammerat ut. Ibland kan du få en infektion i stämbanden. Då blir stämbanden inflammerade och du kan bli hes. Du kan också få feber, ont i öronen, snuva och hosta om du är förkyld.

Signerad av
Olssk10 Vsson (olssk10) 2023-02-03 09:35

Vårdgivare
Region Örebro län

Verksamhetsplats
1177 Vårdguiden på
telefon Örebro län

Kopiera till lokal patientöversikt

Farhågor innan förtida införande

- Underlaget på region Gotland är för litet, det kommer inte vara så många som kommer använda elektronisk identifiering
- Befolkningen är ålderstigen, de kommer nog inte kunna hantera både samtal och elektronisk identifiering i mobilen
- Invånare är rädda för bedrägeri, vi får inga elektroniska identifieringar
- Invånares förväntningar ökar, exempelvis att sjuksköterskan ska kunna se hela invånarens journal och annat på e-tjänsterna.

Blev farhågorna besannade?

Absolut inte!

- Under de 4 veckor som det förtida införandet har pågått har ca **50 procent** av samtal med korrekt angivet personnummer påbörjat en elektronisk identifiering
- Av dessa har **92 procent** lyckats
- Ingen skillnad på invånares förväntningar har identifierats

Dessutom!

- Att uppnå ett bortfall på endast 8 procent i ett talsvar där inringaren ska hantera både samtal och inloggning anses som mycket bra.
- Enligt statistik brukar generellt bortfallsprocenten ligga på mellan 15-20 procent.

Invånar- och användarreflektioner

Invånare

- Få synpunkter
- De som lämnats har bara varit positiva
- Någon kommenterade att hen inte ville använda sitt BankID

Sjuksköterskor

- Fungerar bra
- Utan problem
- Syns tydligt i Rådgivningsstödet
- Får in fler personnummer nu, behöver inte be om det så ofta

Breddinförandet

- Breddinförandet är planerat för 18 regioner till torsdag den 4 maj
- Mellan kl. 09.00 och fram till lunch kommer införandet löpande i regionerna



Status för 1177 symtombedömning och hänvisning och 1177 direkt

Pär Bjelkmar, tjänsteansvarig
Emma Lindström, införandekoordinator Inera

1177 symtombedömning och hänvisning versus 1177 direkt

Nyttor med tjänsten 1177 symtombedömning och hänvisning

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

Projektform april ut. Leveranser i olika steg

- 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)

1177 symtombedömning och hänvisning

Namn på Ineras tjänst som kan beställas av alla regioner

Lösning som Inera har upphandlat (levereras av Plattform24)

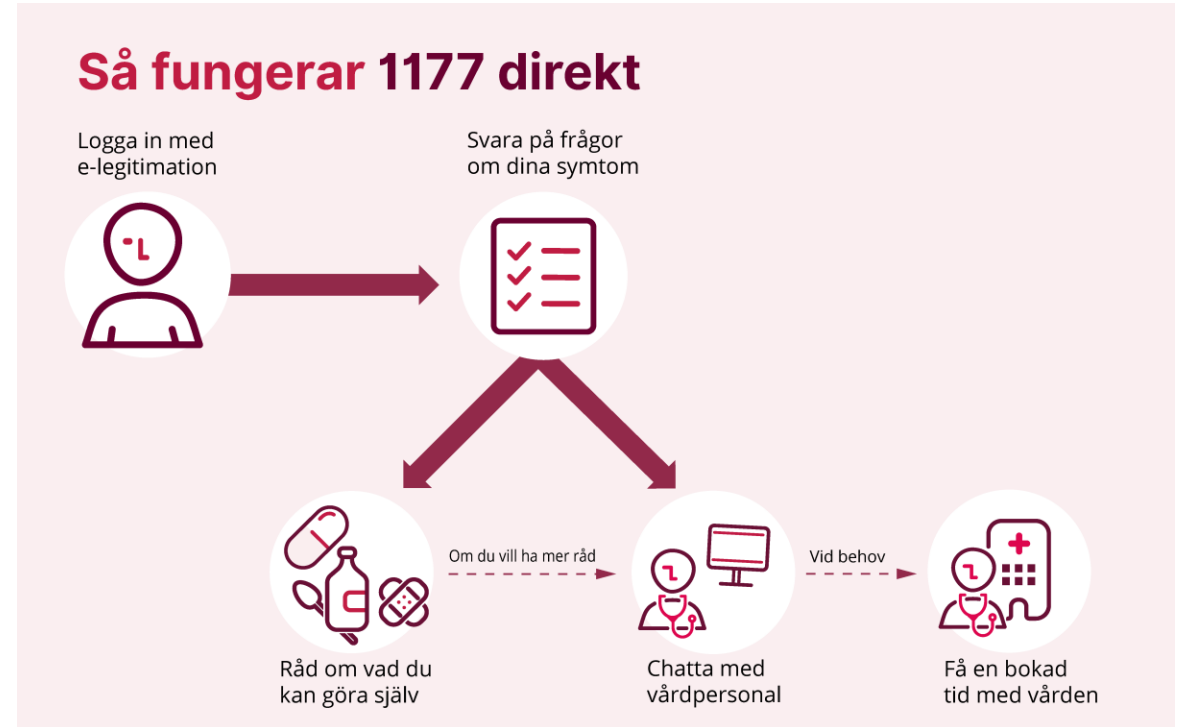
1177 direkt

Invånartjänst, nås via 1177.se

Namnet kan användas av fler regioner och bygga på olika lösningar

1177 direkt

- Med 1177 direkt kan invånaren logga in och svara på frågor om sina symtom och besvär.
- Den automatiska triageringen gör att den med störst behov får hjälp först.
- Invånaren kan få hjälp av vårdpersonal via chatt eller video.



Status

- Basinföranden i regionerna pågår just nu, den sista regionen gå live med lösningen vecka 19
- Nationell grundkonfiguration
- Planering pågår inför regionernas breddinföranden i höst
- Erfarenheter från basinföranden tas med till höstens breddinföranden och principer för bred utrullning har tagits fram.
- Projektet avvecklas och övergår i förvaltning 1 maj.

Regioner som har lanserat 1177 direkt

Med 1177 symtombedömning och hänvisning

- Region Uppsala län, 7 mars
- Region Jönköpings län, 14 mars
- Region Kalmar län, 14 mars
- Region Örebro län, 22 mars
- Region Gotland, 22 mars
- Region Östergötland, 28 mars
- Region Dalarna, 4 april
- Region Skåne, 12 april
- Region Kronoberg, 10 maj

Med annan lösning

- Region Västernorrland, 15 juni 2022
- Region Västerbotten, 30 januari 2023

Pressklipp mars + 14 april

Nyheter

Ny digital väg in i vården - patienter kan själva påbörja sin vårdkontakt

PUBLICERAD: 2023-04-09 14:00

Göran Persson



9/4. <https://www.filipstadstidning.se/2023/04/09/ny-digital-vag-in-i-varden-patienter-kan-sjalva-paborja-sin-vardkontakt-3fdb3/>

Nytt digitalt vårdverktyg införs i Region Dalarna

tisdag den 4 april 17:58

Från och med 4 april kan boende i Mora, Älvdalen och Säter använda en chatt för att komma i kontakt med sjukvårdsrådgivningen 1177 i stället för att ringa. Förhoppningen är att vården ska bli mer tillgänglig.

4/4: <https://nyhetsnotiser.se/nyheter/nytt-digitalt-vardverktyg-infors-i-region-dalarna/2940399>



Nu införs en ny vårdtjänst på försök hos tre kommuner i Dalarna. FOTO: PRESSBILD.

Ny tjänst ska kapa vårdköer

DALARNA Mora, Säter och Älvdalen blir försökskommuner för Region Dalarnas nya digitala väg till vården: 1177 direkt. Man ska kunna nå rätt person snabbare.


11/4:
<https://app.infomedia.se/search/?filters=profile:483375;profile:262426>

Ny vårdtjänst ska kapa telefonköer

4 april 2023 13:38

Mora, Säter och Älvdalen blir försökskommuner för Region Dalarnas nya digitala väg till vården – 1177 direkt. Man ska kunna nå rätt person snabbare.

Text: Marcus Stimm



4/4:
<https://redir.opoint.com/?key=TutuiY11mivBMtyQDMdd>

P4 Dalarna P4 program A-Ö Tablå Lästistor Arkiv Om... Tipsa!



Sofia Jarl är ordförande i hälso- och sjukvårdsnämnden. Foto: Angelica Stoor/Sveriges Radio

DALARNA

Vårdsökande ska slippa telefonkö – snabbversion av 1177 lanseras

0:59 min Min sida Dela

Publicerat tisdag 4 april kl 11:58

- De som är listade vid vårdcentralerna i Mora, Älvdalen och Säter kan nu slippa telefonkö när Region Dalarna lanserar en ny uppdaterad version under namnet 1177 Direkt.

4/4:
<https://sverigesradio.se/artikel/nu-ska-personer-som-soker-var-d-slipptelefonkon>

Så har det gått för regionens nya digitala vårdtjänst

För omkring tre veckor sedan införde Region Kalmar län en ny digital tjänst för patienter att söka vård, få rådgivning och chatta med vårdpersonal.

Tjänsten med namnet 1177 direkt infördes på fyra av länets hälsocentraler – Borgholm, Möryblånga, Kristineberg och på Kvarnholmens hälsocentral. Målet med tjänsten är att invånaren snabbt ska kunna få kontakt med sin hälsocentral. Genom tjänsten beskriver invånaren sina symtom digitalt och får sedan råd eller lotsas fram till ett digitalt alternativt fysiskt **vårdbesök**.

Tjänsten är tänkt att göra det enklare för personer som tycker det är smidigare att använda digitala tjänster. Precis som vanligt går det även att ringa sin hälsocentral.

Nu kommer resterande enheter i primärvårdsförvaltningen att införa **1177** direkt. Andra veckan i maj kommer enheterna i den södra länsdelen påbörja lanseringen och alla enheter planeras ha infört tjänsten i början av juni.

Tre veckor med 1177 direkt i siffror:

- 80 ärenden har kommit in
- 40-49-åringar är den största målgruppen och står för 19%
- 70 % av dem som använder tjänsten är kvinnor
- Mellan kl. 08:00 – 11.00 skapas flest ärenden.
- 16 % har valt den administrativa ingången.
- 7 invånare har fått egenvård.
- 57 % har nöjt sig med egenvårdsråden och inte gått vidare till chatt.

11/4: <https://www.kalmarposten.se/nyheter/sa-har-det-gatt-for-regionens-nya-digitala-vardtjanst-b20fd061/>

Markaryd först med att testa nytt digitalt verktyg

MARKARYD Markaryd blir försökskommun för Region Kronobergs nya digitala tjänst, 1177 direkt. Man ska kunna nå rätt person snabbare.

I maj lanserar Region Kronoberg den digitala tjänsten 1177 direkt. Detta för vårdcentralerna i Markaryd och Strömsnäsbruk.

Genom 1177 direkt kan kommuninvånarna söka vård digitalt, chatta och ha videosamtal med vården. Men det kommer fortfarande vara möjligt att nå vårdcentralerna via telefon, enligt den information som gått ut.

– Det som Markaryd ska börja med i maj är ju framför allt ett digitalt verktyg så att våra patienter kan använda sig av en digital tjänst för att komma i kontakt med oss.



5/4: <https://app.infomedia.se/search/?filters=profile:483375;profile:262426>

Läkartidningen

START AKTUELLT KLINIK OCH VETENSKAP OPINION

AKTUELLT – START NYHETER PATIENTSÄKERHET KULTUR KRÖNIKA RECENSION MEDDELANDEN MÄNNISKOR & MÖTEN

KALENDARUM POOD

SENASTE Upplevelser av hallucinationer vid Parkinsons sjukdom

KONTAKT SKRIV PREN

NYHETER

Östergötland öppnar vårdchatt

Region Östergötland inrättar en ny, digital ingång till vården för samtliga vårdcentraler under våren.

Fredrik Mårtensson
kontakt@lakartidningen.se

Den nya tjänsten 1177 direkt, som är ett samarbete mellan tio regioner och Inera, ger patienter möjlighet att starta sitt vårdärende digitalt med svar på frågor om symtom och att kunna chatta med vårdpersonal.

– Det ska vara enkelt att få kontakt med hälso- och sjukvården. Genom att använda digitaliseringsens möjligheter vill vi öka tillgängligheten till första linjens vård och skapa bättre förutsättningar för att hantera enkla vårdärenden på ett snabbt och effektivt sätt, säger regionstyrelsens ordförande Marie Morell (M) i ett pressmeddelande.

Vårdcentraler i den västra delen av länet blir först ut att införa tjänsten under de närmaste veckorna. Övriga länsdelars primärvård följer efter under våren och även regionens rehabiliteringscenter kommer att anslutas.

– En förhoppning är att 1177 direkt ska avlasta telefonrådgivningen och frigöra utrymme till fysiska besök för dem som behöver det, säger Marie Morell.

29/3: <https://lakartidningen.se/aktuellnyheter/nyheter2023/03/ostergotland-oppar-vardchatt/>



Det här blir ett sätt att minska belastningen så att de som verkligen behöver det kommer fram, säger Marie Morell (M), regionstyrelsens ordförande.

FOTO: JOAHIM BLOMQVIST

Nyhet på 1177 – snart kan du chatta om symptomen

ÖSTERGÖTLAND

Region Östergötland inför nu nya sätt för östgötarna att kontakta vårdcentralerna. Telefonkön får konkurrens av helt digitala symptombedömningar och en chattfunktion med vård-



3/4: <https://app.infomedia.se/search/?filters=profile:483375;profile:262426>

Ny digital ingång till vården ska kapa telefonköer



Marie Morell (M), regionstyrelsens ordförande, tror att den nya digitala tjänsten kan effektivisera resursanvändandet och förebygga för dem som använder digitala tjänster.

Foto: Joahim Blomqvist
"1177 direkt": så heter den nya digitala tjänst som införs under våren. På så vis vill man öka tillgängligheten och göra det enklare att komma i kontakt med **vården**.

Nyhetspost 10 mars 2023 17:00

I vår inför Region Östergötland en ny tjänst som ska fungera som en digital ingång till **sjukvården**. Den heter "1177 direkt". Via 1177.se kan man starta sitt ärende digitalt dygnet runt, svara på frågor och chatta med **vårdpersonal** – chatt är dock bara tillgängligt under vårdcentralernas öppettider. Ämnet om till en början.

Det handlar om att öka tillgängligheten och göra det enklare att komma i kontakt med **vården**.

– Men också så man på ett snabbare sätt kan få en bedömning över ens problem. Att så att säga sortera upp utifrån hur allvariga symptomen är för att klargöra vart man hör hemma i **vårdapparaten**, säger Marie Morell (M), regionstyrelsens ordförande som tillägger att om man misstänker att det handlar om något viktigt allvarigt gäller 112.

30/3: <https://redir.opoint.com/?key=AlYBBnsdZE74Q3t4IT0U>



Ny tjänst ska kapa vårdköer

Dala-Demokraten, sida 7 – 11. apr

Av: Marcus Simm

DALARNA Mora, Säter och Älvdalen blir försökskommuner för Region Dalarnas nya digitala väg till vården: 1177 direkt. Man ska kunna nå rätt person snabbare.



– Det här är ett ytterligare steg mot att göra vården mer tillgänglig och göra det lättare för patienten att hamna rätt direkt. Det leder också till att vi kan jobba mer hållbart med vårdens resurser till exempel vår personal, säger Sofia Jarl (C), ordförande i hälso- och sjukvårdsnämnden, i ett pressmeddelande.

”Införandet har varit lyckat”

Kalmarposten, sida 4 – 12. apr

Av: LINUS GUNNARSSON TEXT & FOTO:

Så har det gått för regionens nya digitala vårdtjänst: I mitten av mars införde Region Kalmar län en ny digital tjänst för patienter att söka vård, få rådgivning och chatta med vårdpersonal.



Tjänsten med namnet 1177 direkt infördes på fyra av länets hälsocentraler – Borgholm, Mörbylånga, Kristineberg och på Kvarnholmens hälsocentral. Målet med tjänsten är att

Regionens nya tjänst – bli botad av en bot

Sveriges Radio – 22. mar 05:00

Av: Andreas Ericson, Lisa Hammar

Lyssna från tidpunkt: Publicerat i Sjukvården i länet har nu i som heter 1177 direkt där e mer att hjälpa och lotsa den

Vårdcentralerna har blivit digitala

Motala & Vadstena Tidning, sida 8 – 31. mar

Av: Karl Magnus Moulin

Motala Nu kan patienter i Motala hoppa över telefonkön och nå vårdcentralen via chatt i stället. Först ut var vårdcentralerna Brinken och Marieberg och från och med tisdag ska tjänsten finnas för alla vårdcentraler i Motala och Vadstena.



toi
va
en
so
sa
pe
att
ko
Ny

Västerviks-tidningen, sida 2 – 12. apr

Av: Christer Andersson

Ankarsrum För andra året i rad toppar Ankarsrums hälsocentral i länet och är 29 patienternas favorit. Man kan undra varför.



Ett besök i det före detta kommunhuset på Kungsvägen ger några av svaren.

Chatt blir nytt sätt att nå vården

Västerviks-tidningen, sida 7 – 23. mar

Av: Robert Preusse

Västervik Den Västerviksbo som vill få tid hos vårdcentralen får snart ett nytt alternativ, till dagens kölista över telefon. En ”direkt-chatt” öppnas, som först ger automatiserade råd, men som sedan kan leda till ett videosamtal, eller en bokad tid.



rr
p
la
d
h
f
s
s
l
a
sl

Region Gotland öppnar ny digital ingång till vården – 1177 direkt

Gotlands Kommun – Nyhetsarkiv – 22. mar 08:12

Idag onsdag den 22 mars öppnar Region Gotland en ny digital ingång till hälso- och sjukvården, 1177 direkt. I den nya tjänsten



ritering. För vissa kan det räcka med råd om vad man kan göra själv. Andra kan behöva en personlig kontakt, och slussas vidare till en chatt som bemannas av sjuksköterskor. Vid behov kan de också erbjudas videosamtal eller bokas in till ett fysiskt besök.

– Det här ett viktigt steg i vår digitala utveck-

Statistik (i)

Antal startade triage:

10 643

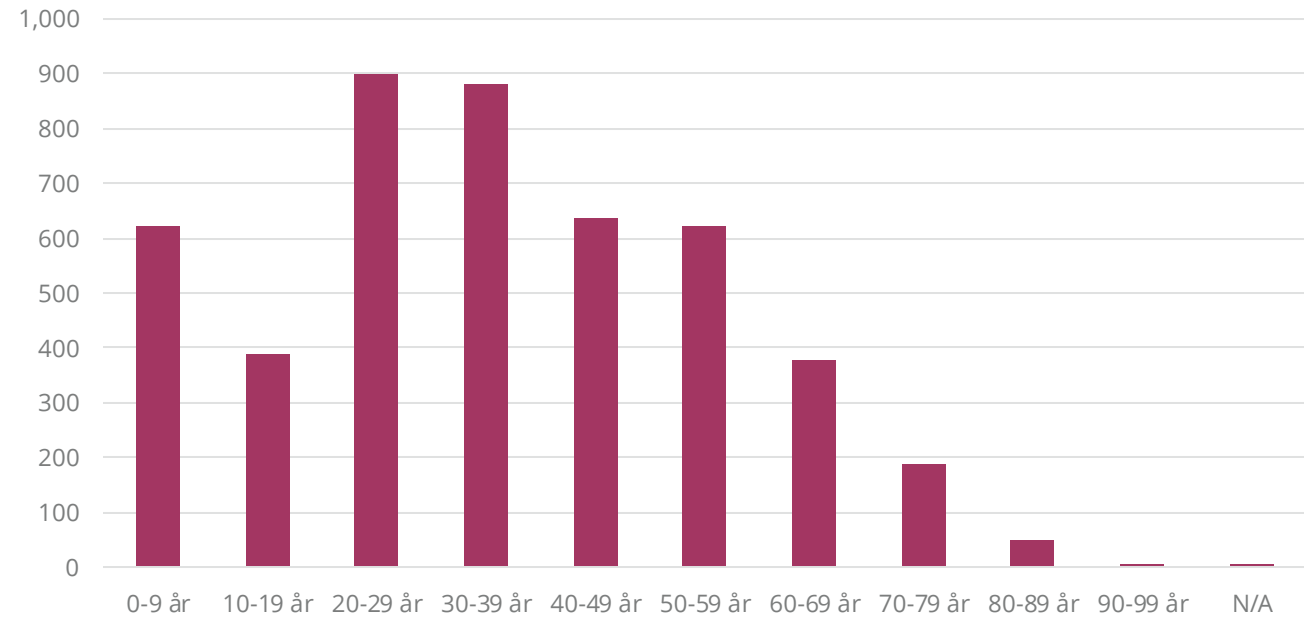
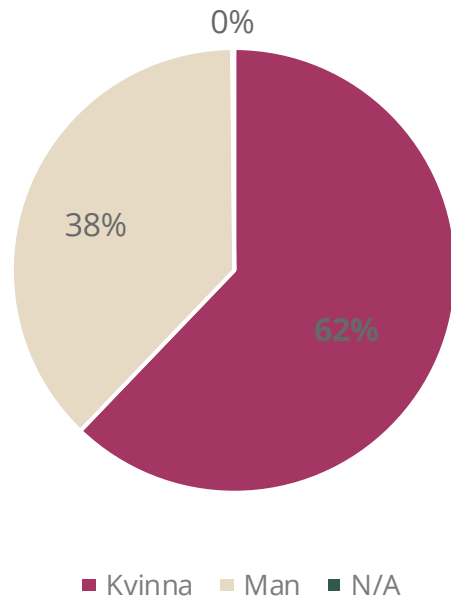
Antal avslutade
triage:

7 487

Antal startade möten
(chatt/video):

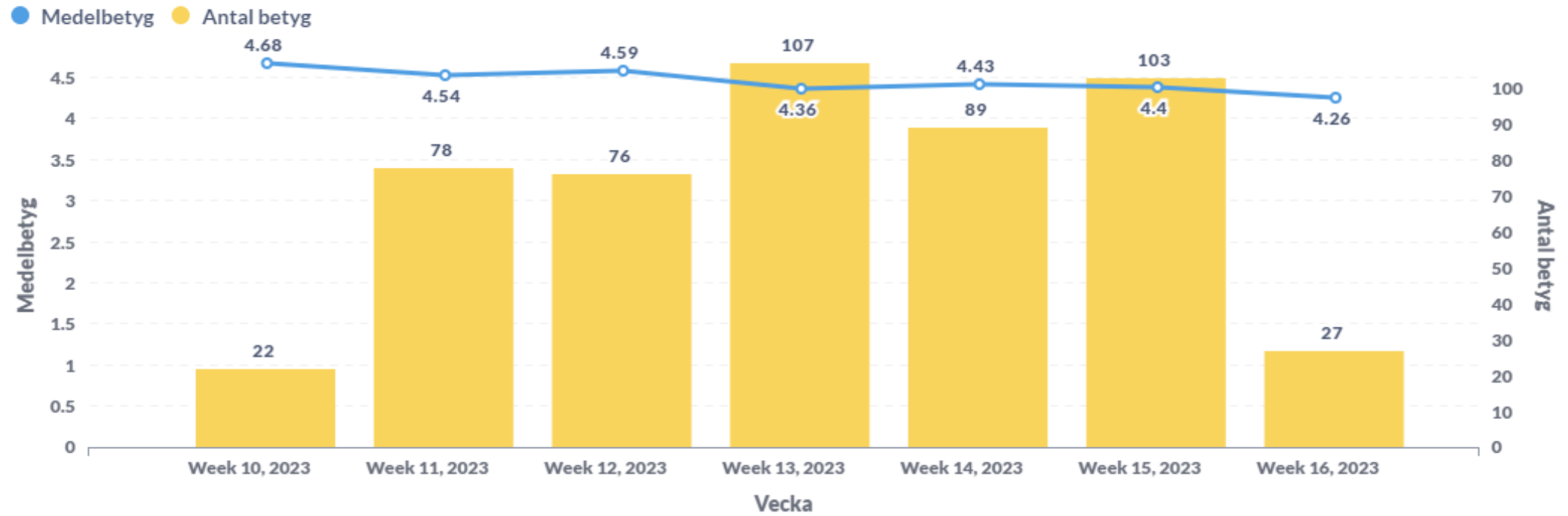
4710

Statistik (ii)



Statistik (iii)

IN4 - Patientbetyg per vecka





Uppdrag: Förbättrad användarupplevelse i 1177

Kristina Stensson Ljungdahl, uppdragsledare
Ulrika Roslund Gidlöf, UX-designer

Varför behövs ett uppdrag kring förbättrad användarupplevelse i 1177?

- Dagens 1177.se består av olika delar som utvecklats över tid, av olika leverantörer och utifrån olika typer av beställningar.
- Tjänsterna i 1177 behöver moderniseras och bli mer samstämmiga och enklare för användaren att navigera i.
- Önskemål och behov om att modernisera och skapa en upplevelse av ett sammanhållet 1177.se har kommit från flera håll, exempel:
 - förslag från tjänsteförvaltningarna
 - önskemål och supportärenden från användare
 - behov som väckts via regionföreträdare på olika nivåer
 - anmärkningar från DIGG kopplat till lagkrav



Uppdragsbeskrivning Förbättrad användarupplevelse:

- Utarbeta ett material som kan förankras med regionerna, materialet ska:
 - Visualisera möjliga vyer och lösningar som ska omfatta övergripande navigation, funktionalitet och språkbruk.
 - Testas på invånare
 - Fungera som en ledstjärna i den fortsatta utvecklingen av 1177.se.
- Materialet bör vara av sådant slag att det kan beslutas och publiceras öppet för kunder och användare, så att planen för ökad användbarhet är helt transparent.



Visionen: Ett sammanhållet 1177

Det öppna och det inloggade läget i 1177 upplevs som **en** sammanhängande webbplats.



Ett visionärt arbete

Tidsperiod november 2022-mars 2023

Ramar:

Förslagen kan vara visionära och behöver inte ta hänsyn till kända hinder för modernisering i dagens tekniska lösningar.

Estimat och lösningsförslag utifrån uppdragets resultat kommer senare

Resultatet presenteras på en öppen webbsida.

Resultatet används som underlag i planering för 2024 och framåt...



Arbetsätt

Styrande principer för Målbild 1177

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



Nyckelbegrepp för Målbild 1177

Målbild 1177 har varit styrande

– hur kan vi med hjälp av ett sammanhållet 1177.se uppfylla intentionerna i målbildens fyra nyckelbegrepp?



Utgångspunkter för arbetssättet

Målbild 1177 med de 4 nyckelbegreppen har varit styrande.

Användarperspektivet har varit centralt. Inte minst i dialogerna om val av ord och begrepp i gränssnitten.

Partnerskapstanken har varit ledande för samverkan med en referensgrupp genom hela uppdraget.

Användningstester har genomförts av både Inera och regioner.



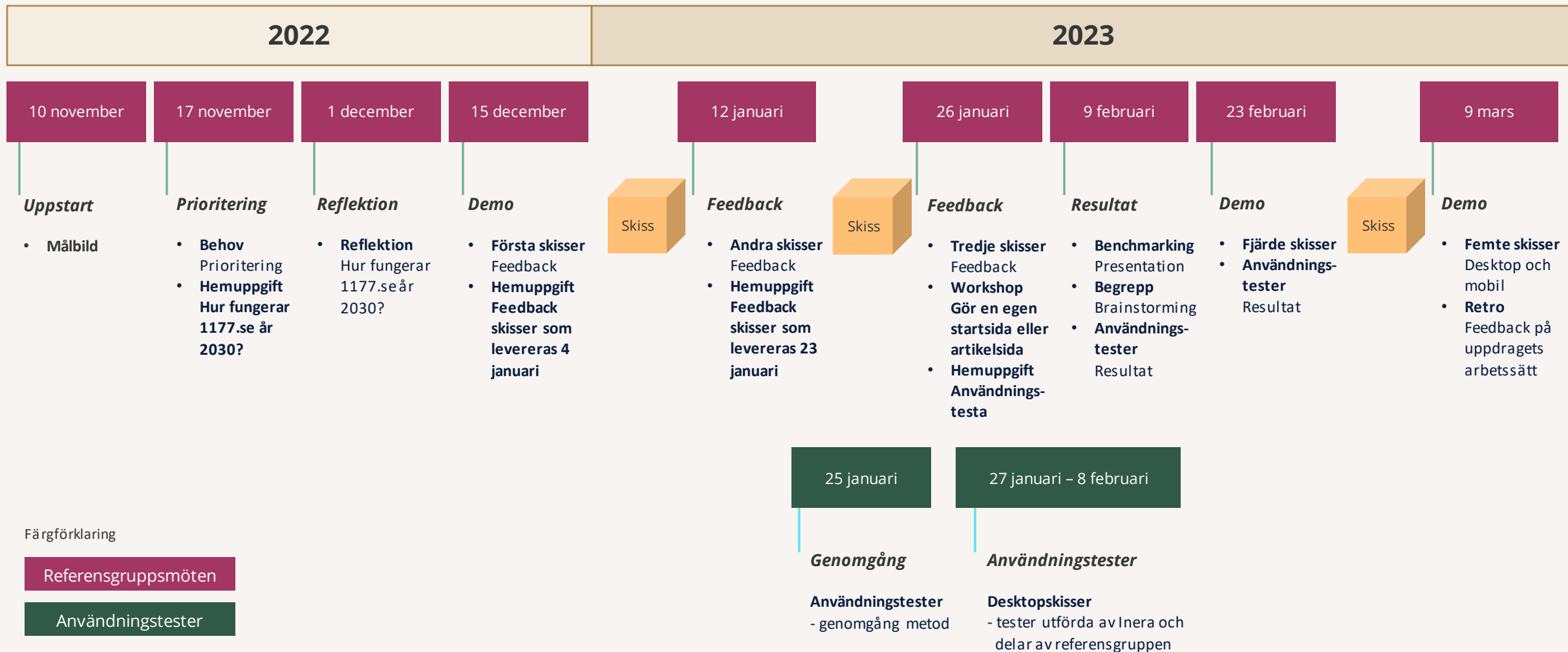
Referensgrupp Regioner

Anna Lenfeldt	Reg Skåne
Björn Klockljug	VGR
Caroline Sönerlid	Reg Västmanland
Ida Nilsson	Reg Västmanland
Elin Fredriksson	Reg Jönköpings län
Eva Coos Berglund	Reg Västernorrland
Johanna Engström	Reg Kalmar
John Sandström	Reg Norrbotten
Marika Nilsson	Reg Kronoberg
Rebecca Martinsson	Reg Skåne
Therese Erixon	Reg Västerbotten
Ulrika Friberg	Reg Örebro län
Victoria Moëll Perry	Reg Uppsala
Victoria Rolandsson	Reg Västerbotten
Daniel Erlandsson	Reg Stockholm
Åsa Schöldéen	Reg Stockholm
Liselott Sellstedt	Reg Värmland
Viktoria Sandqvist	Reg Skåne
Lotta Woxberg-Lindsjö	Reg Skåne

Arbetsgrupp Inera

Kristina Stensson Ljungdahl	Uppdragsledare	Inera
Hanna Emami	Tjänsteansvarig	Inera
Ida Friedman	Redaktör Invånartjänster	Inera
Nils Gunnarsson	Trainee	Inera
Oskar Kjessler	Trainee	Inera
Pernilla Olsson	Tjänstespecialist	Inera
Rebecka Näsström	UX-designer	Inera
Rebecka Persson	Redaktör Invånartjänster	Inera
Ulrika Roslund Gidlöf	UX-designer	Inera
Widar Hörberg	Produktägare	Inera

Tidslinje



Röster om uppdragets tighta tidplan

"Inspirerande upplägg!
Mycket bra med snabbt tempo och tydliga framsteg. Kreativt arbets sätt att använda i fler projekt!"

- medskick från Referensgruppen

"Kort om tid för att hinna göra ett ordentligt jobb och avstämning med kollegor hemma. Alla hann inte göra användningstester."

- medskick från Referensgruppen

"Kort tidsplan innebar att det inte fanns tid att "fastna". Det var bra att tidigt fokusera på några specifika områden att ta fram och bearbeta skisser för."

- medskick från Ineras arbetsgrupp

"Bra och effektivt arbets sätt att fortsätta med!"

- medskick från Ineras arbetsgrupp

Röster om samarbete, arbetssätt och upplägg

"Väldigt intressant att höra hur andra regioner resonerar, lära av varandras erfarenheter i tjänsterna. Bra att kunna följa utvecklingen."

- medskick från Referensgruppen

"Detta arbetssätt vill vi se mer av vid utveckling av andra tjänster – bjud in regioner och få direktinspel och kommentarer."

- medskick från Referensgruppen

"Framgång med iterationer, skisser och kommentarer. Bra med skisser, blev konkret snabbt. bra struktur på möten, demos, reflektioner och uppgifter."

- medskick från Referensgruppen

"Fantastiskt att vi samarbetar nationellt och regionalt!"

- medskick från Referensgruppen

Användningstester

Antal tester

20 tester totalt, 13 tester av Inera och 7 tester av representanter från referensgruppen.

Åldersfördelning

Personer i åldersspannet 18-65 år.

Spridning

Geografisk spridning över hela Sverige.



Användningstester – vad har vi lärt oss?

”Det borde stå Inkorg istället för Dina meddelanden.”

”Konsekventa benämningar. Läsa meddelanden istället för Inkorg.”

Användningstester för ändringar och designbeslut

"Mycket bättre att allt ligger tillsammans i ett flöde såhär, mer intuitivt än journalen idag."

- Användare

"Jag är inte jätteglad över hamburgermenyn, då blir det ett extra steg om jag ska göra någonting."

- Användare

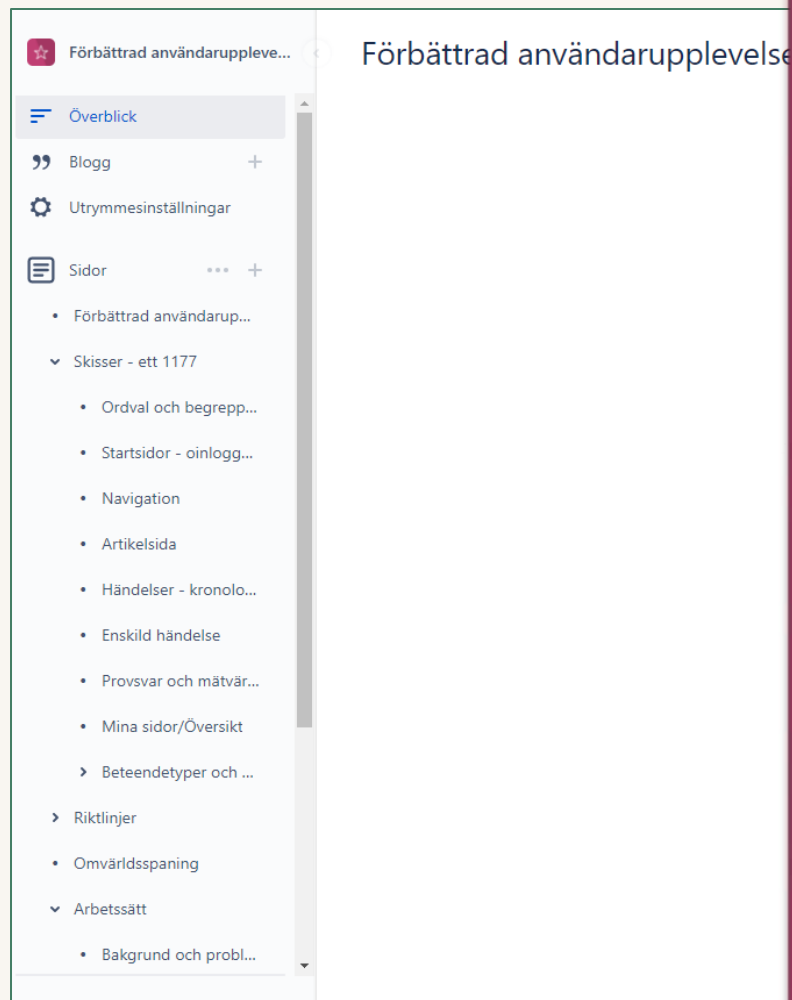
"Om jag väljer "Boka tid" direkt från artikeln "Ont i ryggen" så vill jag få fram mottagningar som behandlar just den åkomman. Vill också kunna boka tid digitalt på just den mottagningen."

- Användare



**Resultatet finns samlat på en öppen
Confluencesida**

Slutrappport i Confluence



Skisser - ett 1177

- Ordval och beg...
- Startsidor - oinl...
- Navigation
- Artikelsida
- Händelser - kro...
- Enskild händelse
- Provsvar och m...
- Mina sidor/Öve...
- Beteendetyper ...

Skissbild - exempel

Startsida - oinloggad



Varför vy över startsida - oinloggad

1177 | Välj region

Sök symtom, råd och mottagningar

Fakta & råd | Söka vård | Mina sidor | Logga in

Hej! Vad vill du göra idag?

Sök vård
Beskriv dina symtom och få råd

Se händelser
Journal, provsvar, remisser och besök

Läs meddelanden
Meddelanden och kallelser i inkorgen

Förnya recept
Läs mer och förnya dina recept

Boka tid
Boka, omboka eller avboka tider

Se intyg
Läs och skicka läkarintyg

Visa allt du kan göra →

Virusvinter - stanna hemma om du är sjuk

Nu är det många som får smittsamma virus. En del blir allvarigt sjuka. Du kan göra mycket för att minska risken att smittas, eller att smitta andra. Stanna hemma om du är sjuk.

Länk för att läsa mer

Säsonginfluensa

Vinterkräk sjuk

RS-virus

Virusvinter - stanna hemma om du är sjuk

Nu är det många som får smittsamma virus. En del blir allvarigt sjuka. Du kan göra mycket för att minska risken att smittas, eller att smitta andra. Stanna hemma om du är sjuk.

Länk för att läsa mer

Virusvinter - stanna hemma om du är sjuk

Nu är det många som får smittsamma virus. En del blir allvarigt sjuka. Du kan göra mycket för att minska risken att smittas, eller att smitta andra. Stanna hemma om du är sjuk.

Länk för att läsa mer

Virusvinter - stanna hemma om du är sjuk

Nu är det många som får smittsamma virus. En del blir allvarigt sjuka. Du kan göra mycket för att minska risken att smittas, eller att smitta andra. Stanna hemma om du är sjuk.

Länk för att läsa mer

Virusvinter - stanna hemma om du är sjuk

Nu är det många som får smittsamma virus. En del blir allvarigt sjuka. Du kan göra mycket för att minska risken att smittas, eller att smitta andra. Stanna hemma om du är sjuk.

Länk för att läsa mer

1177
Tryggt om din hälsa och vård

→ Lättläst → Digital tillgänglighet → Hjälp
→ Other languages → Kontakt → Om 1177

Kakor Behandling av personuppgifter

Vi vet att många tycker det är svårt att hitta var man själv kan göra olika typer av vanliga ärenden - som **söka vård, boka tid, förnya recept, se kommande och tidigare händelser, läsa meddelanden och se intyg**

- vi har undersökt möjligheten att låta användaren direkt på startsidan ha tillgång till ingångar för de ärendena.

Aktiv medskapare

Enkel kommunikation

Rätt vårdnivå direkt

Sammanhållen överblick

Användarkommentarer till vy över startside

"Vad bra att jag kan göra det jag kom för att göra"

- Användare

"Skönt att slippa klicka runt en massa utan direkt kunna gå vidare och boka tid"

- Användare



Nästa steg

Viktigt att arbetet fortsätter i någon
form - en webbplats av den här
digniteten blir aldrig färdig

- medskick från Referensgruppen

Fortsatt stegvis arbete under 2023

- **skapa en möjlig färdplan för hur Inera steg för steg ska kunna realisera de förslag som uppdraget tagit fram**
 - **Ta fram underlag för att säkra finansiering för utveckling under 2024-2025**
- utreda hur långt dagens tekniska plattformar, främst för de inloggade tjänsterna, räcker till för det vi vill åstadkomma i linje med de framtagna skisserna
- säkerställa att förslagen håller juridiskt
- beskriva fler flöden inom och mellan de öppna och de inloggade sidorna

Ett första steg ingår i avsiktsförklaringen för Sammanhållen planering. Där finns nu förslag på en ny personlig översikt som visar upp information från befintliga inloggade 1177-tjänster i en samlad vy.



Rekommendationer från uppdraget

- **Arbeta med flöden utifrån vyerna.** Vad händer när man klickar sig vidare utifrån vyerna?
- **Skapa förutsättningar för personliga vyer och översikter.** Hur stor andel av mina bokade tider vill jag kunna se i 1177 - räcker det med att se hälften? Ett av nyckelbegreppen i Målbild 1177 är "Sammanhållna översikter".
- **Användningstester med fler användargrupper.** Fler användningstester med personer under 18 år och med personer som har olika funktionsvariationer - kognitiva och fysiska.
- **Ord och begrepp.** Det gemensamma arbetet med att ensa ord, namn och begrepp behöver fortsätta med användarperspektivet i fokus.



PAUS



1177.se - Nöjdhund undersökning 2022

Öppna och inloggade, 1177.se

www.inera.se

Om undersökningen

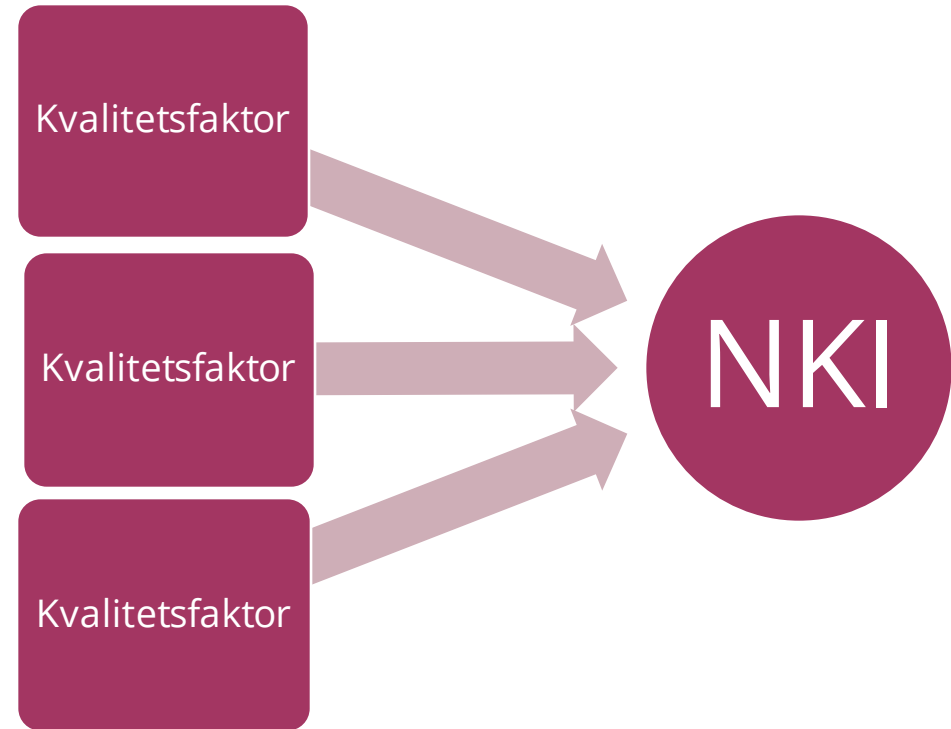
- Målgruppen är invånare som besöker 1177.se, både de som endast besöker de öppna delen och de som loggar in.
- Datainsamlingen har gjorts genom pop-up på den inloggade delen av 1177.se och genom en webbenkät på den öppna webbplatsen, mätperioden är november-december 2022. Totalt insamlades 69033 enkätsvar.
- I rapporten görs jämförelser 2014-2021.
- Undersökningen har genomförts av Inera.



NKI-modellen

Vi använder i denna undersökning NKI-modellen (Nöjd Kund Index). NKI byggs upp av tre frågor som besvaras på en 10-gradig skala men omvandlas till värden 0-100. Frågorna som ställs är:

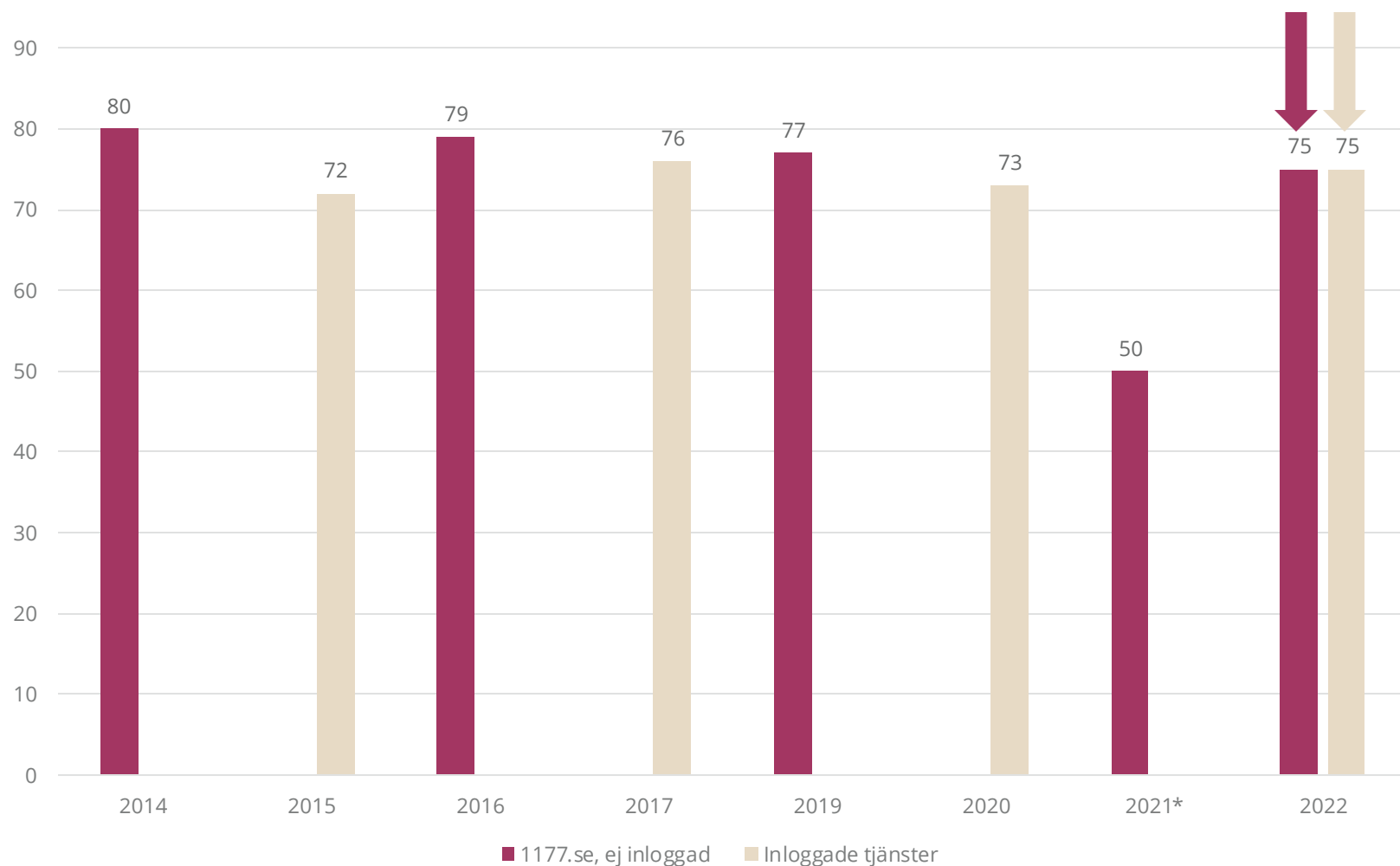
1. Hur nöjd är du med 1177.se totalt sett?
2. Hur nöjd är du med 1177.se i förhållande till dina förväntningar?
3. Tänk dig en webbplats med råd, information och e-tjänster för allt som rör din hälsa och vård, som är perfekt i alla avseenden, hur nära eller långt ifrån en sådan perfekt webbplats är 1177.se?





Nöjdhund index - NKI

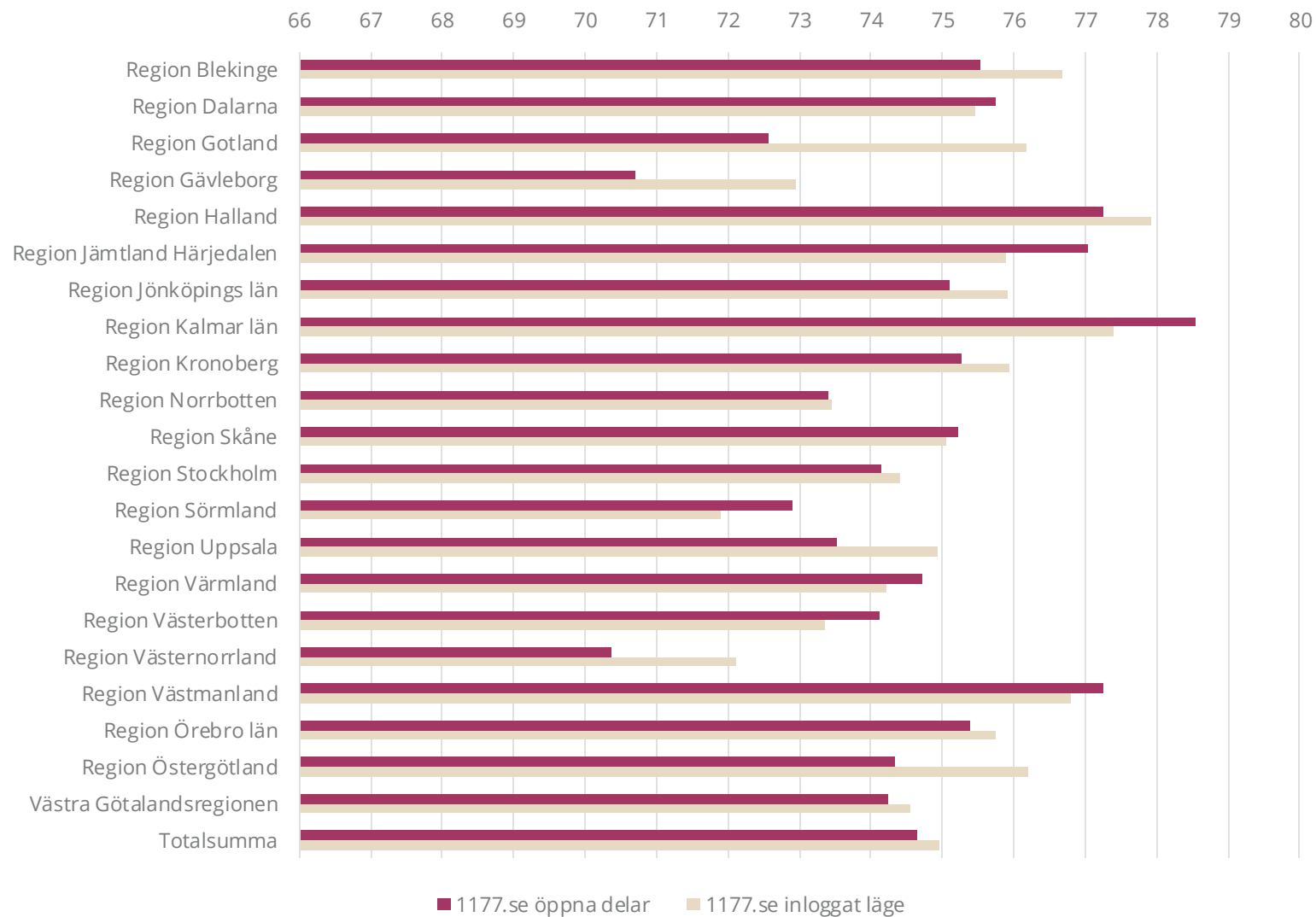
NKI över tid



- NKI för inloggat läge på 1177.se är 75, vilket är något högre än vid senaste mätningen.
- NKI för de öppna delarna av 1177.se ligger på 75, vilket är klart högre än 2021 men lägre än 2019.
- Resultatet visar att användarna, på en övergripande nivå, är lika nöjda oavsett om de loggar in eller inte.
- Studerar man frågan mer i detalj finns det dock skillnader i nöjdhet beroende på vilket ärende man haft.
- NKI har legat stabilt under alla år, undantaget 2021 då Covid-19 relaterade ärenden skapade betydande missnöje hos besökarna.

* 2021 genomfördes NKI-enkäten med en annan metod, vilket påverkade utfallet negativt. Denna fråga detaljstuderas på bild 12.

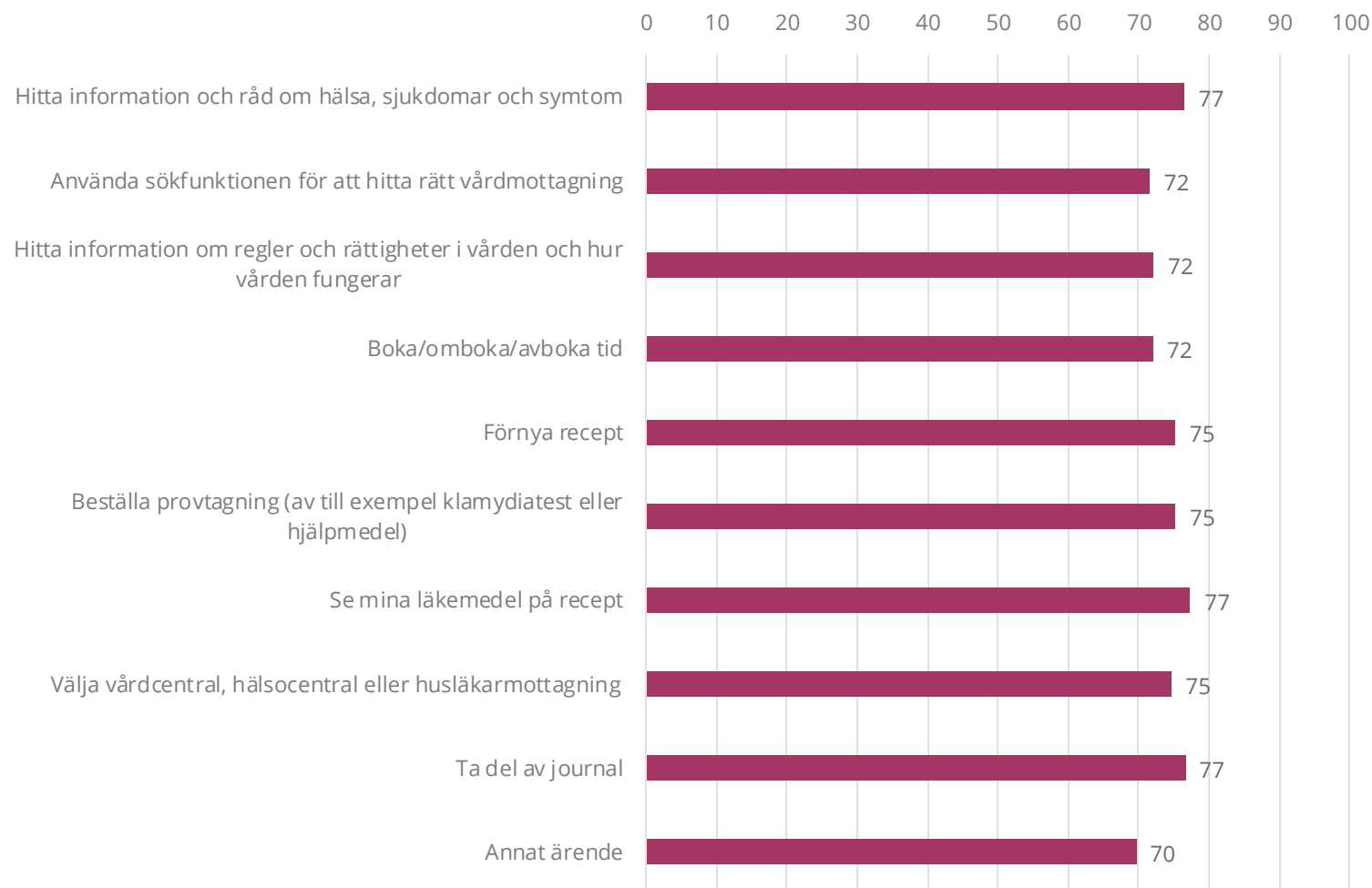
NKI-värde per region



- För 1177.se öppna delar varierar NKI-värdet från 70 till 79. Högsta värdet har Region Kalmar län.

- För 1177.se inloggat läge varierar NKI-värdet från 72 till 78. Region Halland uppvisar högsta värdet

NKI, utifrån vilket ärende besökaren haft på 1177.se



- **Nöjdheten är högst bland användare som vill:**

- Hitta information och råd om hälsa, sjukdomar och symtom
- Se sina läkemedel på recept
- Ta del av sin journal

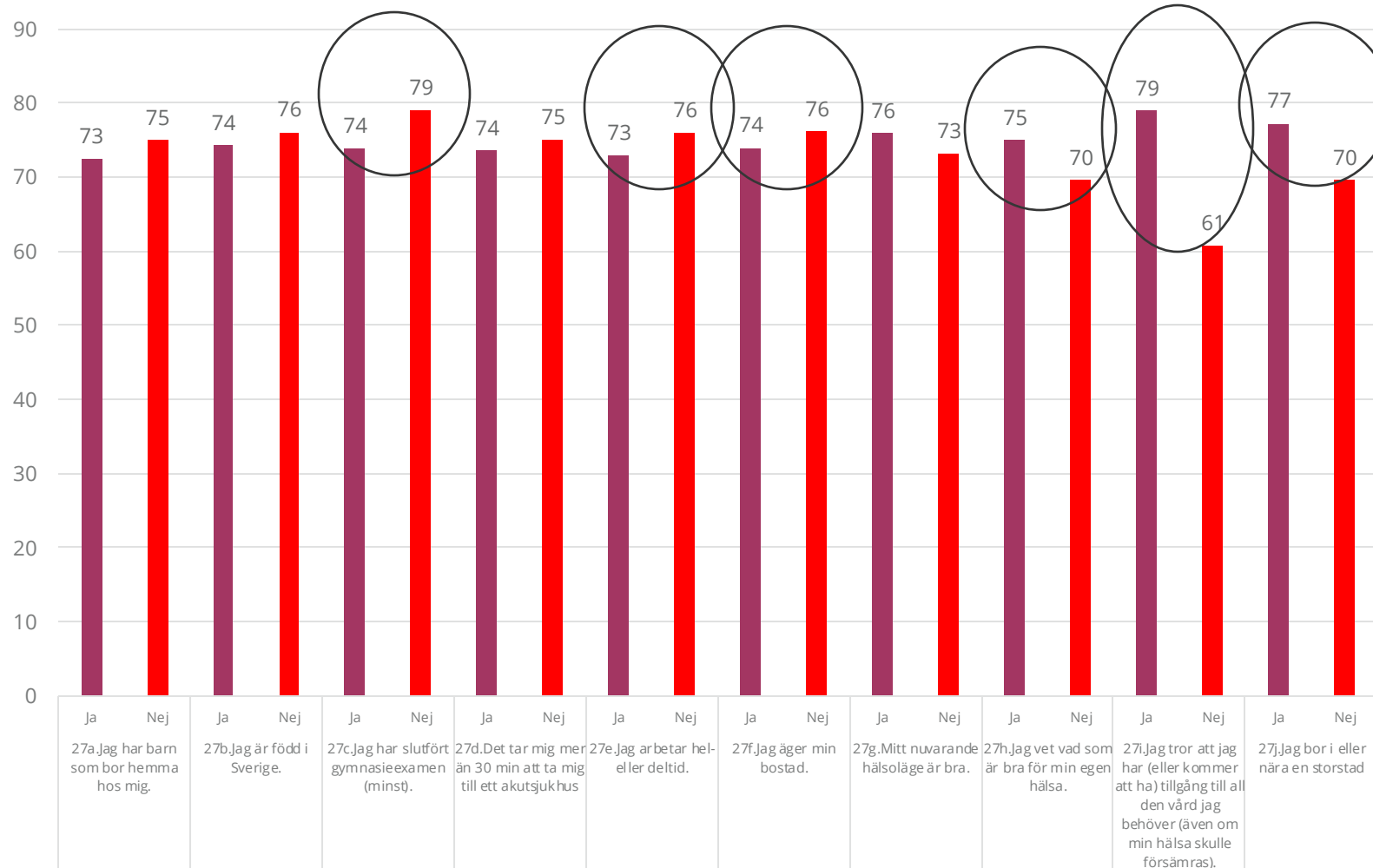
- **Nöjdheten är lägst bland användare som vill:**

- Använda sökfunktionen för att hitta rätt vårdmottagning
- Hitta information om regler och rättigheter i vården och hur vården fungerar
- Boka/omboka/avboka tid

• Skillnaderna mellan de högsta och lägsta siffrorna i diagrammet är underskattade då det är helhetsintrycket av besöket som betygssätts. För en och samma besökare kan därför en lägre nöjdhet med bokningstjänsten exempelvis kompenseras av högre nöjdhet för journalen. Hade vi kunnat isolera nöjdheten helt skulle de högsta värdena i diagrammet vara högre, och de lägsta varit lägre.

- I genomsnitt angav varje respondent 1,5 ärenden
- Spridningen i NKI per ärende ligger därför i intervallet 70-77 (istället för 72-77).

Tendenser för NKI-värdet



• Tre tendenser är utmärkande:

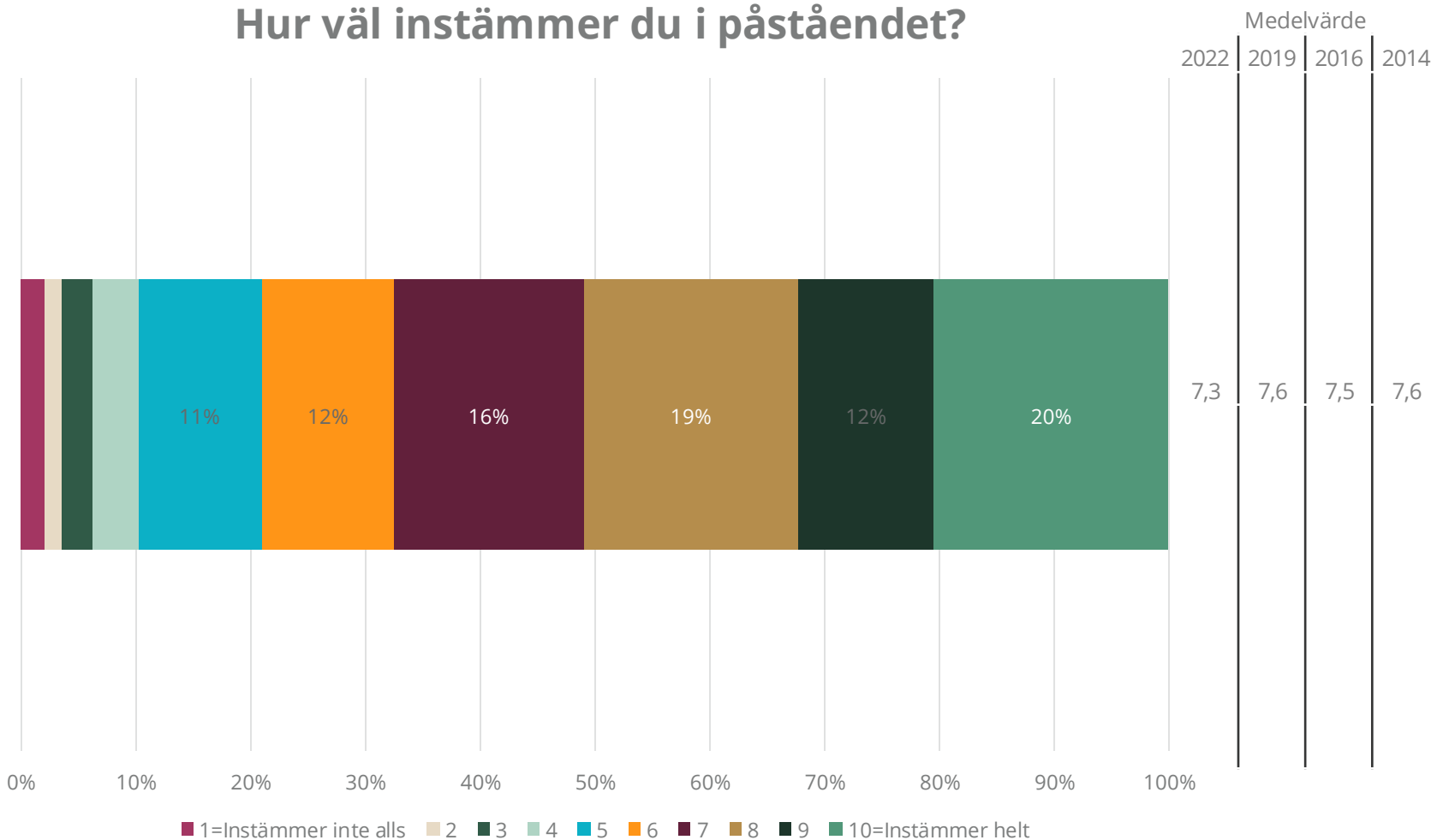
- Ekonomisk sårbarhet är faktor som tenderar höja nöjdheten.
- Storstadsbor är mer nöjda.
- Osäkerhet kring egen hälsa eller mistro mot sjukvården ger mindre nöjdhet med 1177.se.



Övergripande 1177.se

Utseendet: Utseendet och designen på 1177.se är tilltalande

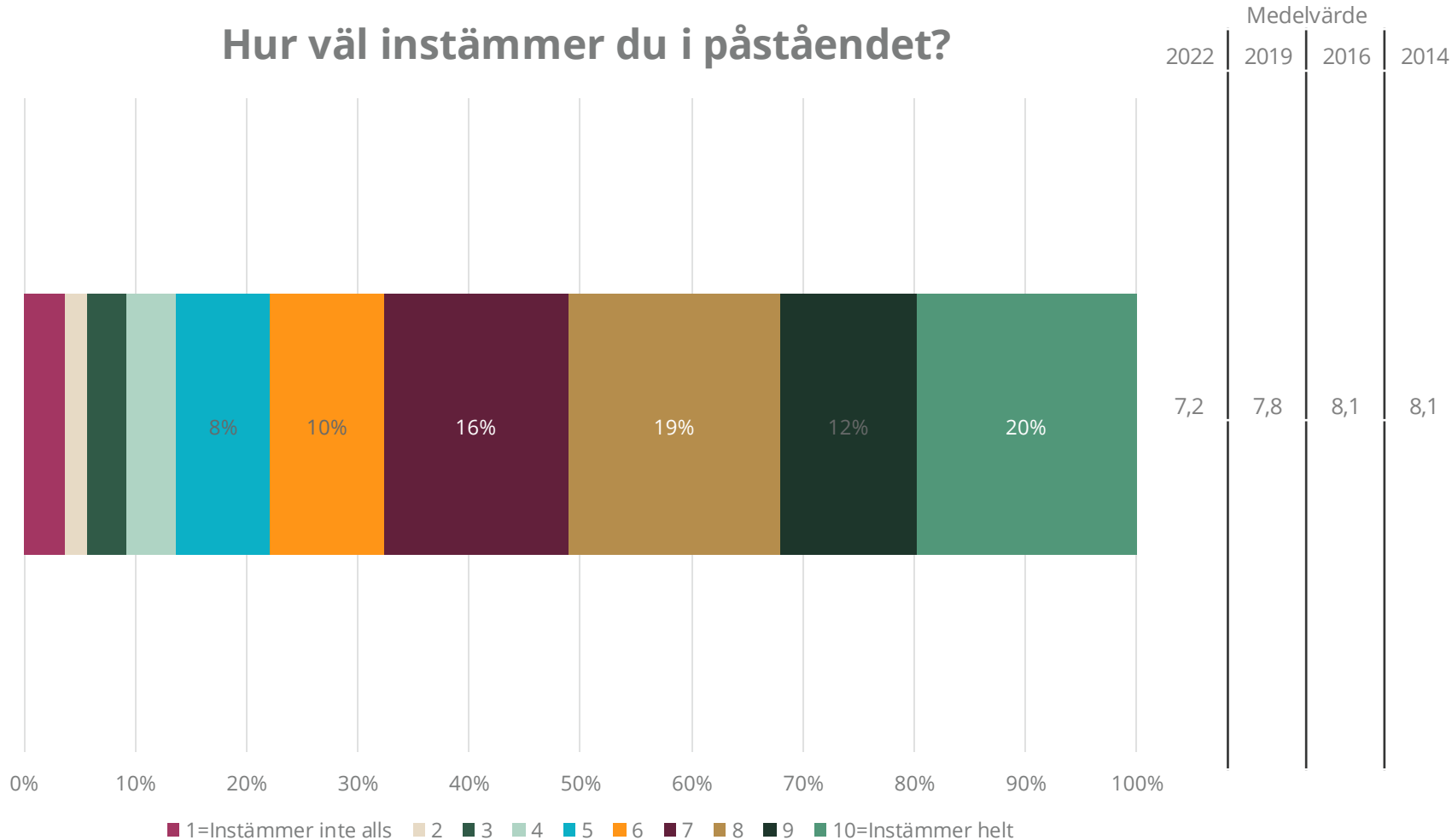
Hur väl instämmer du i påståendet?



- Varannan ger 1177.se ett högt betyg (8-10) gällande utseende och design.
- Tidigare år har dock betyget varit högre.

Användarvänlighet: Det är lätt att hitta det jag söker på 1177.se

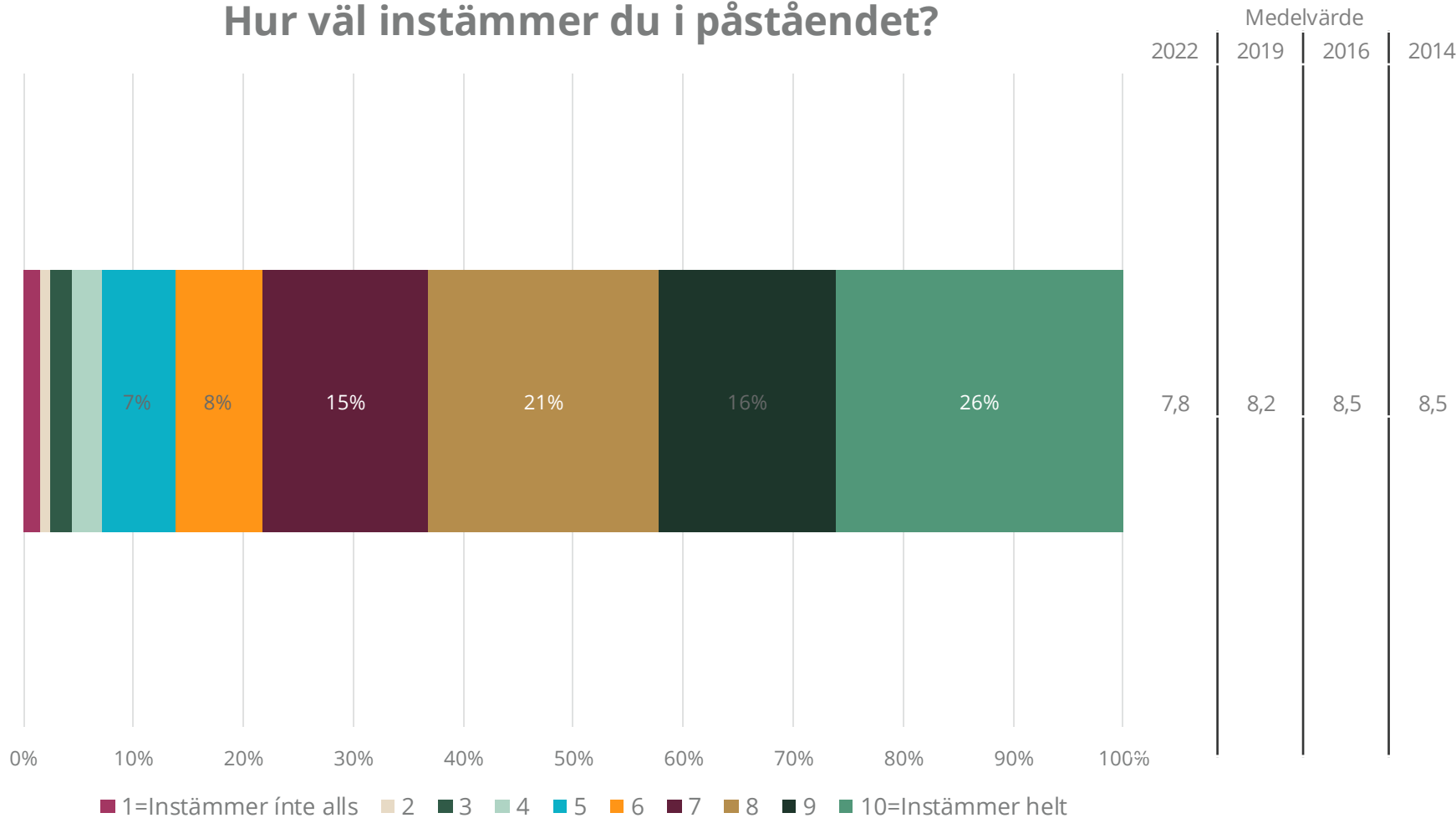
Hur väl instämmer du i påståendet?



- Även om varannan ger 1177.se ett högt betyg (8-10) så syns en tydligt fallande tendens sedan föregående mätning år 2019.

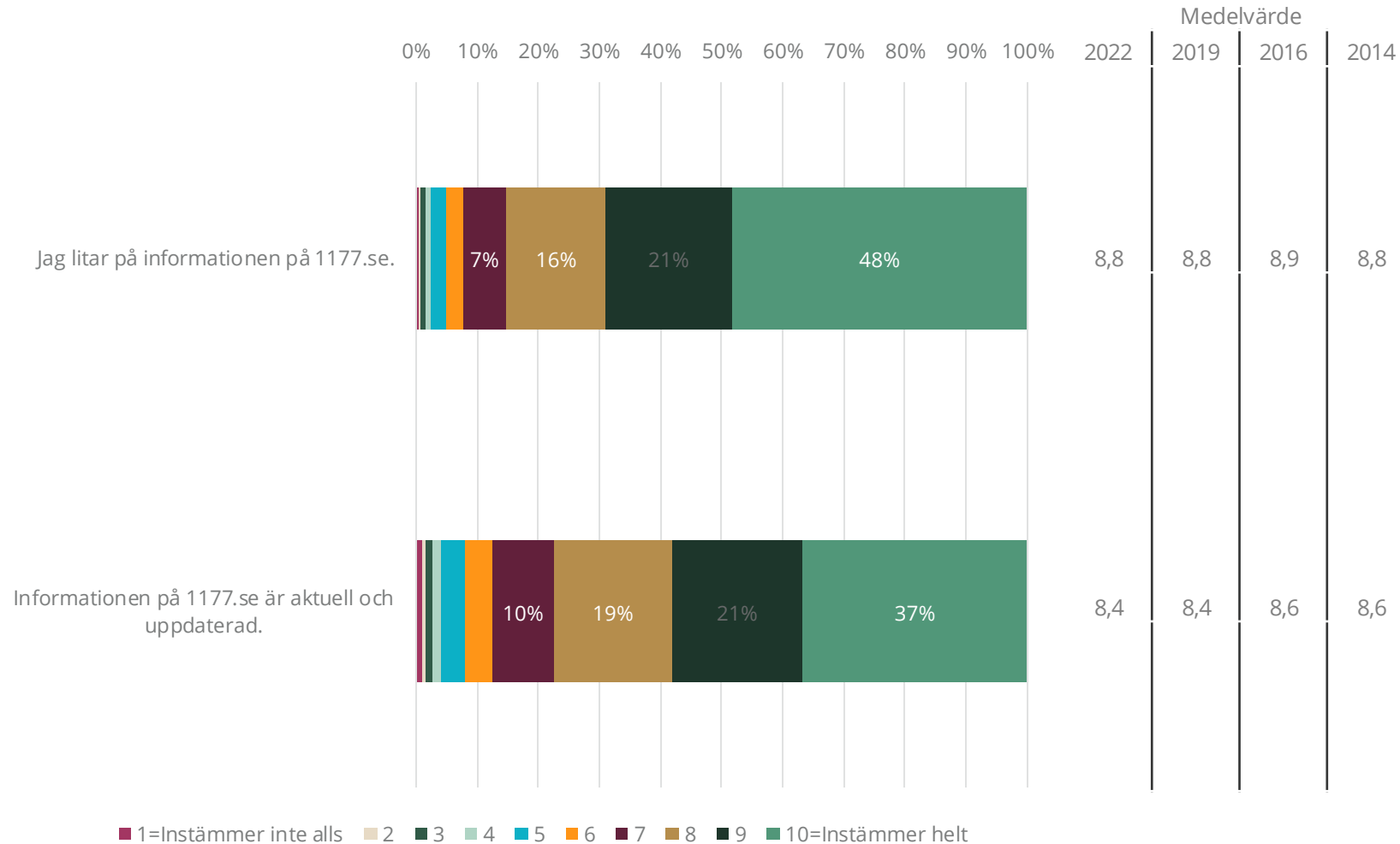
Tillgänglighet: Informationen på 1177.se är tydlig och enkel att förstå

Hur väl instämmer du i påståendet?



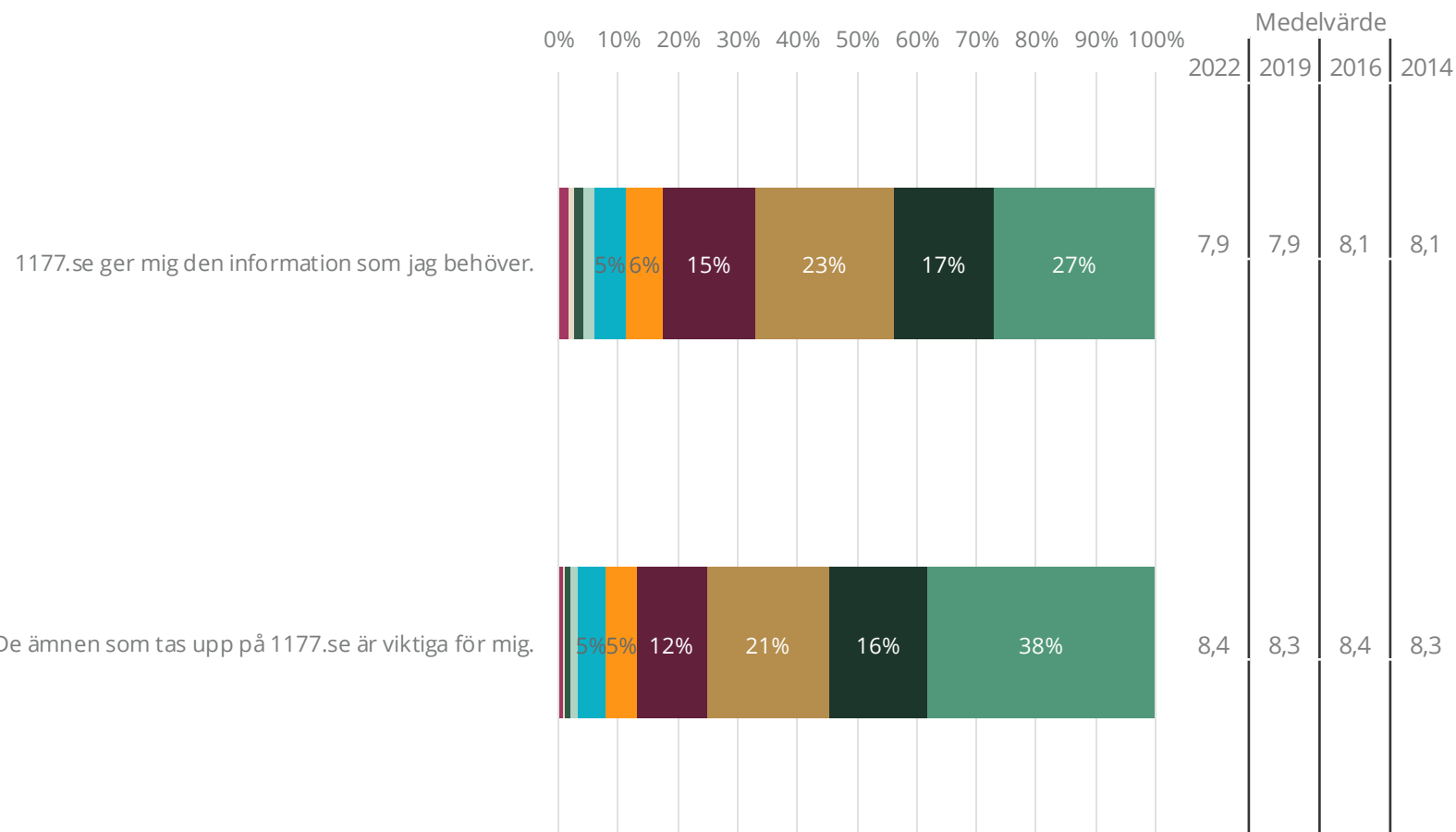
- 1177.se är tydlig och enkel att förstå, tycker en klar majoritet av användarna. Ändå minskar andelen riktigt nöjda då medelvärdet har fallit markant sedan 2016.

Trovärdighet: Hur väl instämmer du i påståendet?



- En tydlig majoritet ger högt betyg på dessa båda frågor.
- Resultatet är också stabilt över åren.

Relevans: Hur väl instämmer du i nedanstående påståenden?

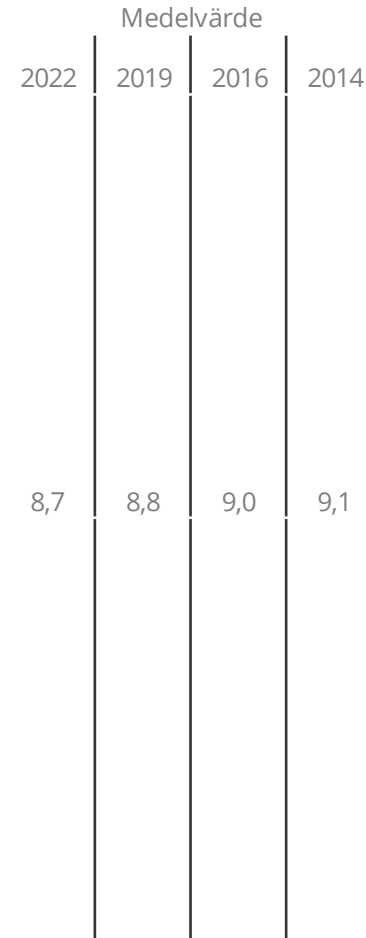
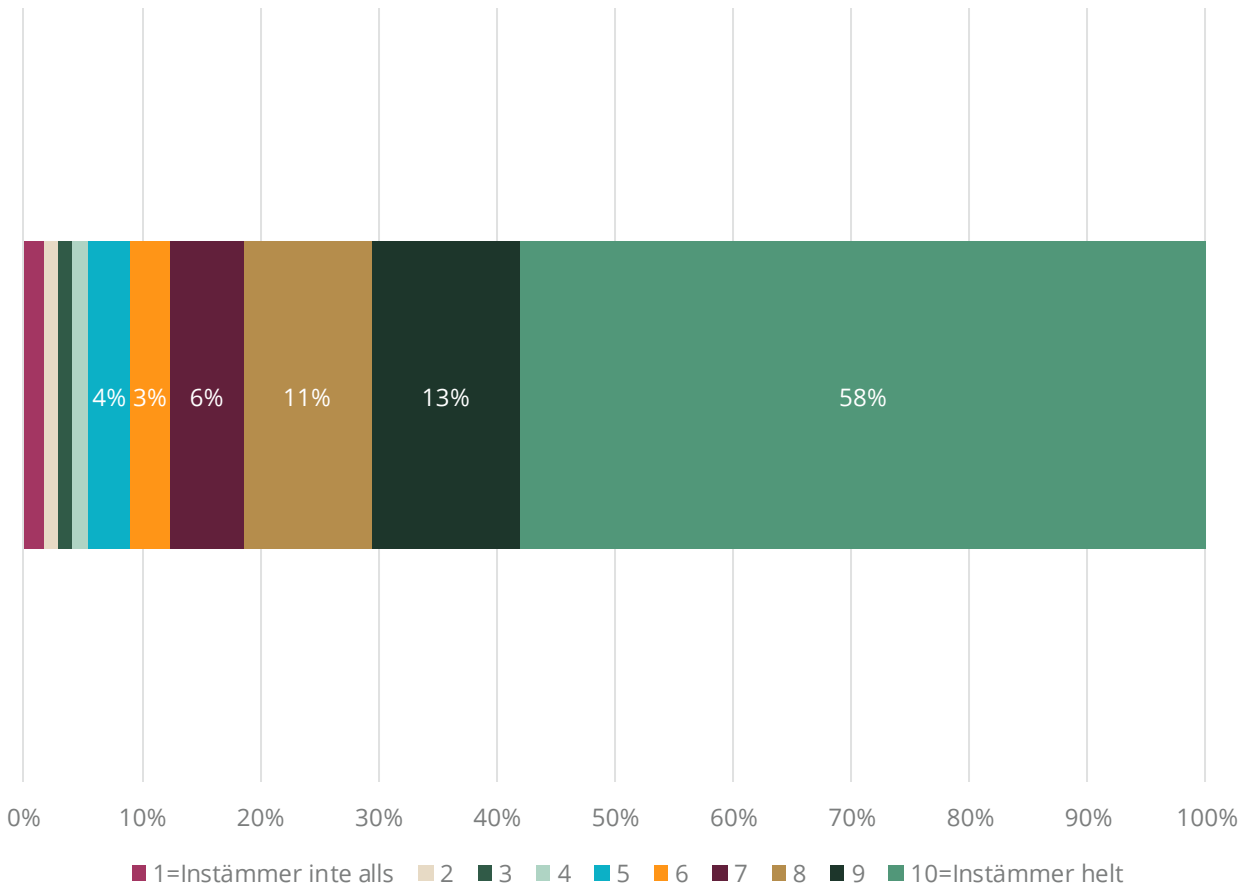


- Tre av fyra anger 8-10 på frågan om ämnena som tas upp på 1177.se är viktiga för dem personligen.
- Två av tre anger 8-10 på frågan om 1177.se ger mig den information som jag behöver.
- Medelvärdena har varit mycket stabila mellan åren.

1=Instämmer inte alls 2 3 4 5 6 7 8 9 10=Instämmer helt

Rekommendation: Jag kan rekommendera andra att använda 1177.se

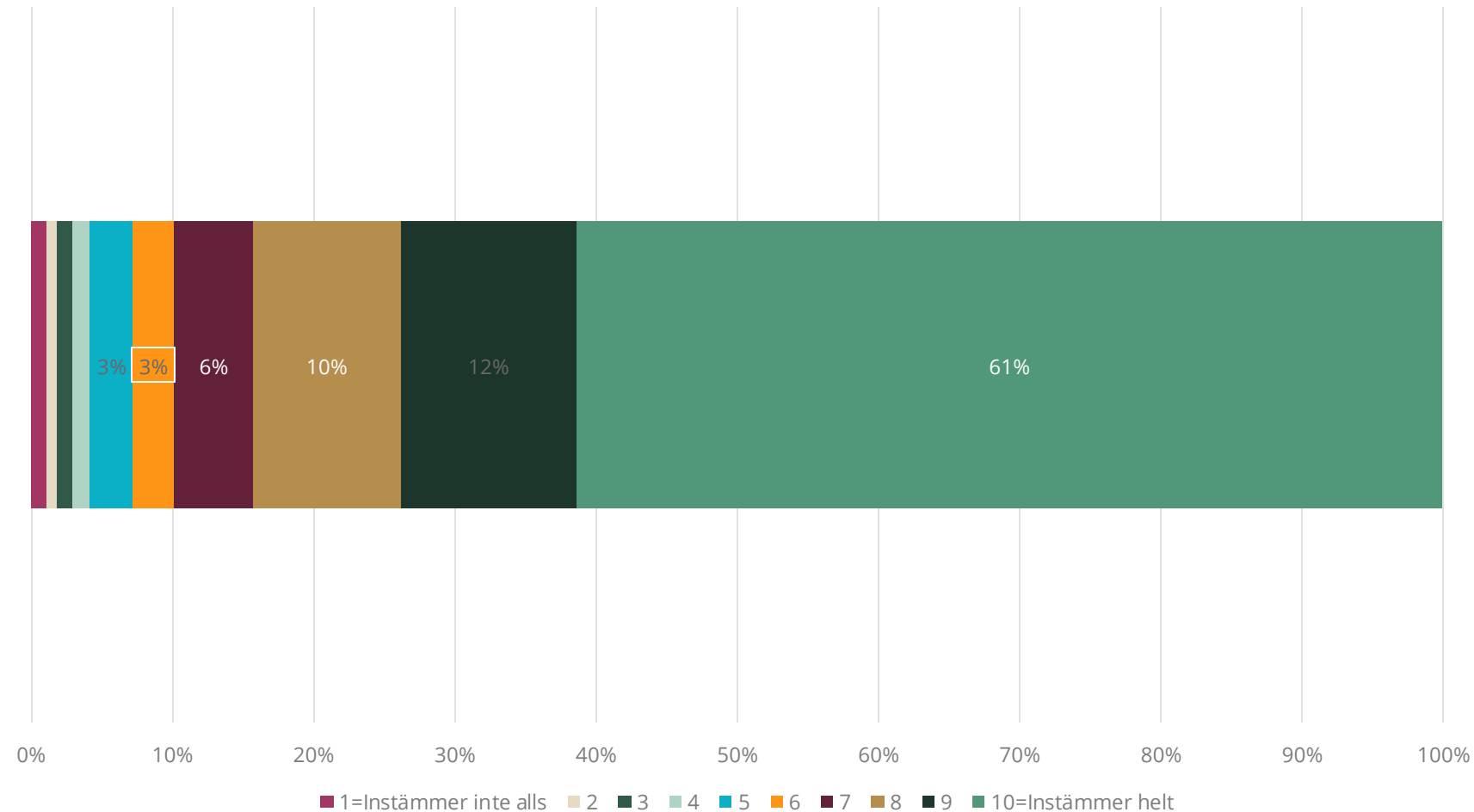
Hur väl instämmer du i påståendet?



- Drygt varannan anger maxvärdet (10) när de bedömer sin villighet att rekommendera 1177.se.
- Endast knappt var tionde anger låga värden (1-5).

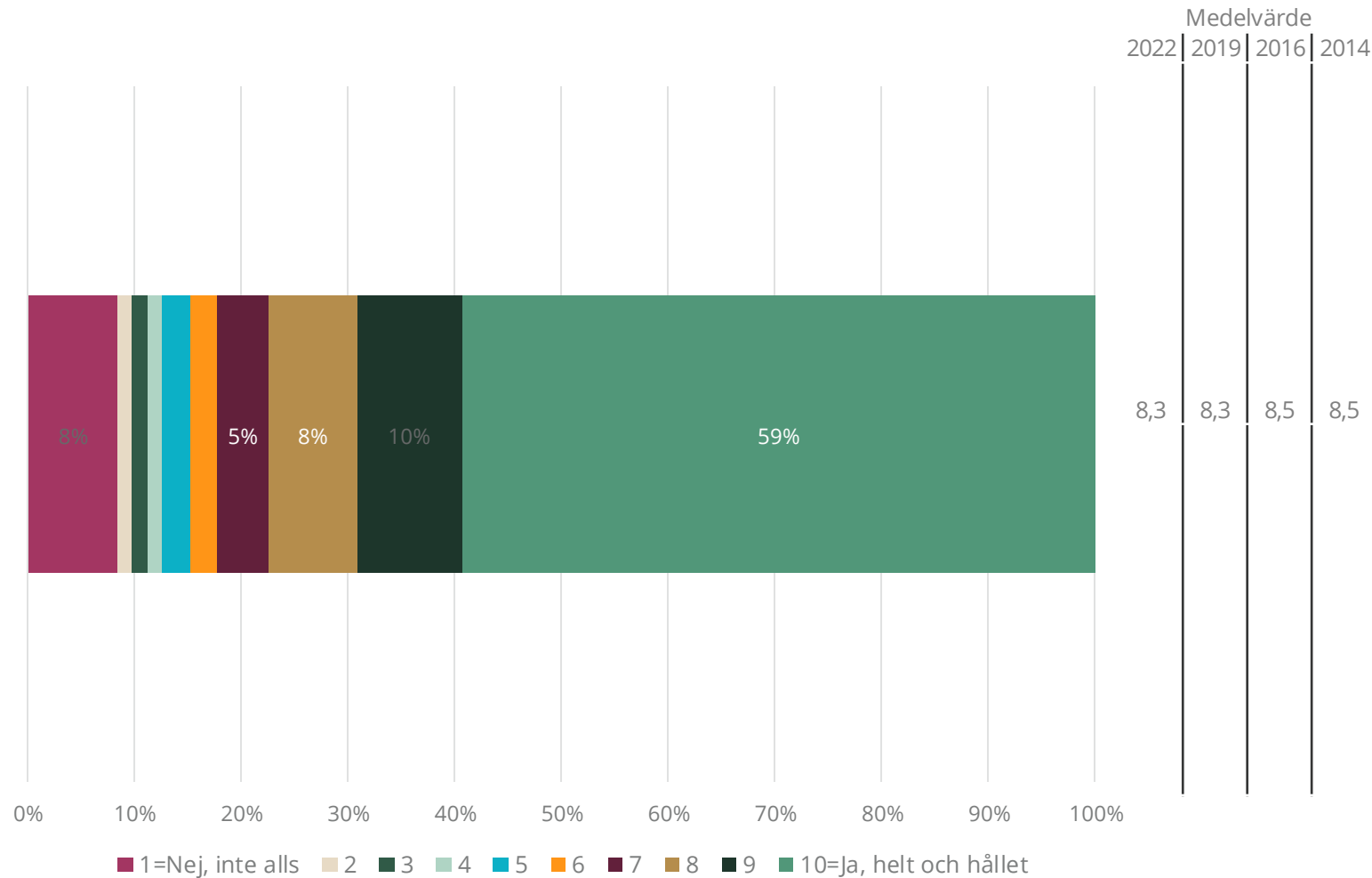
Jag använder gärna 1177.se igen

Hur väl instämmer du i påståendet?



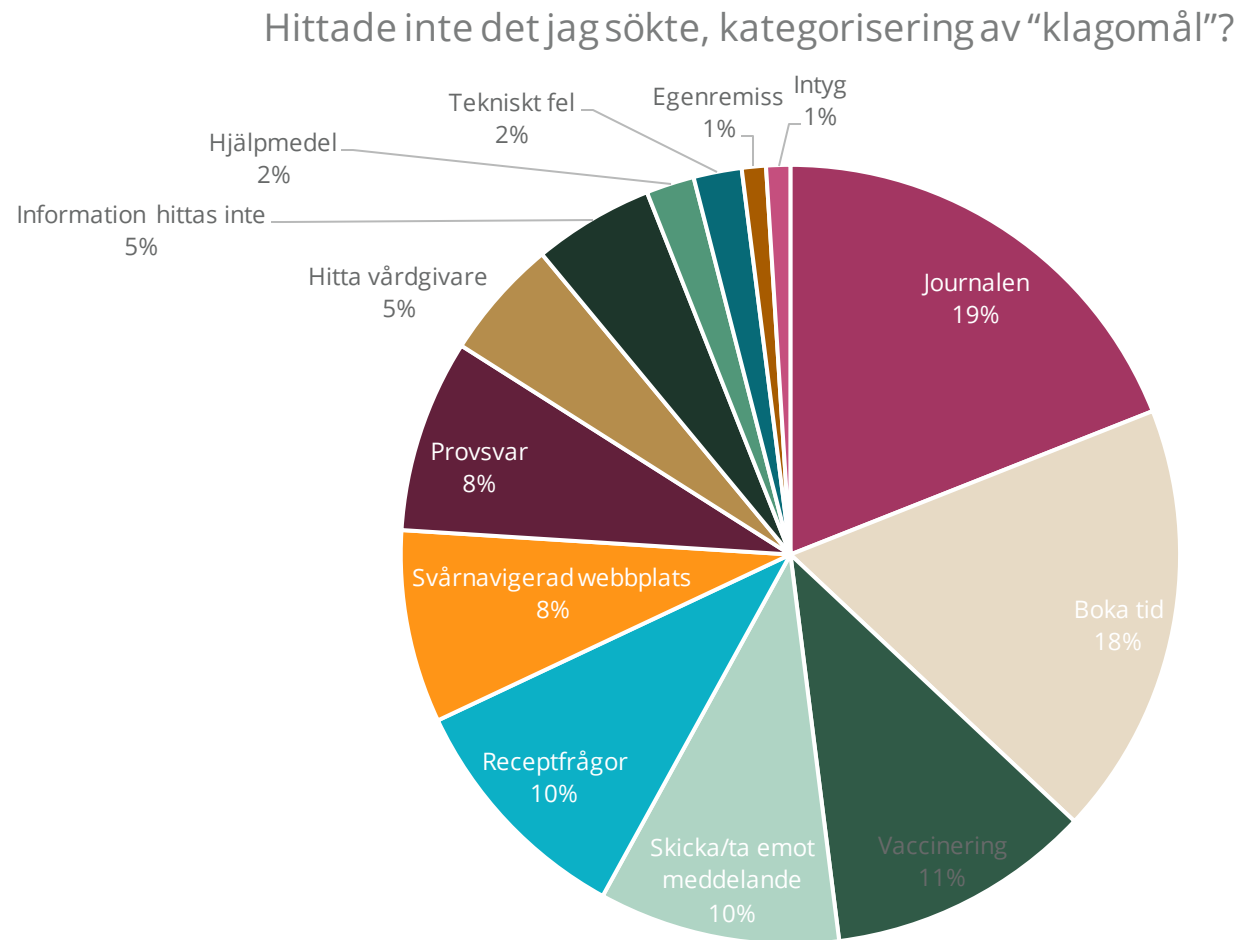
- Besökarna återkommer gärna till 1177.se.
- Detta kan tolkas som att besök på 1177.se inte är något sjukvården tvingar att motvilliga invånare utför, utan som något som invånarna ser som en god service.

Under ditt besök på 1177.se, hittade du det du sökte eller lyckades du utföra det ärende du hade?



- 59 procent av besökarna hävdar att de helt och hållet hittat det som eftersöktes.
- Var fjärde angav sju eller lägre, vilket bör tydas som att det bland dessa finns visst missnöje.

Vad var det som inte hittades under besöken på 1177.se?

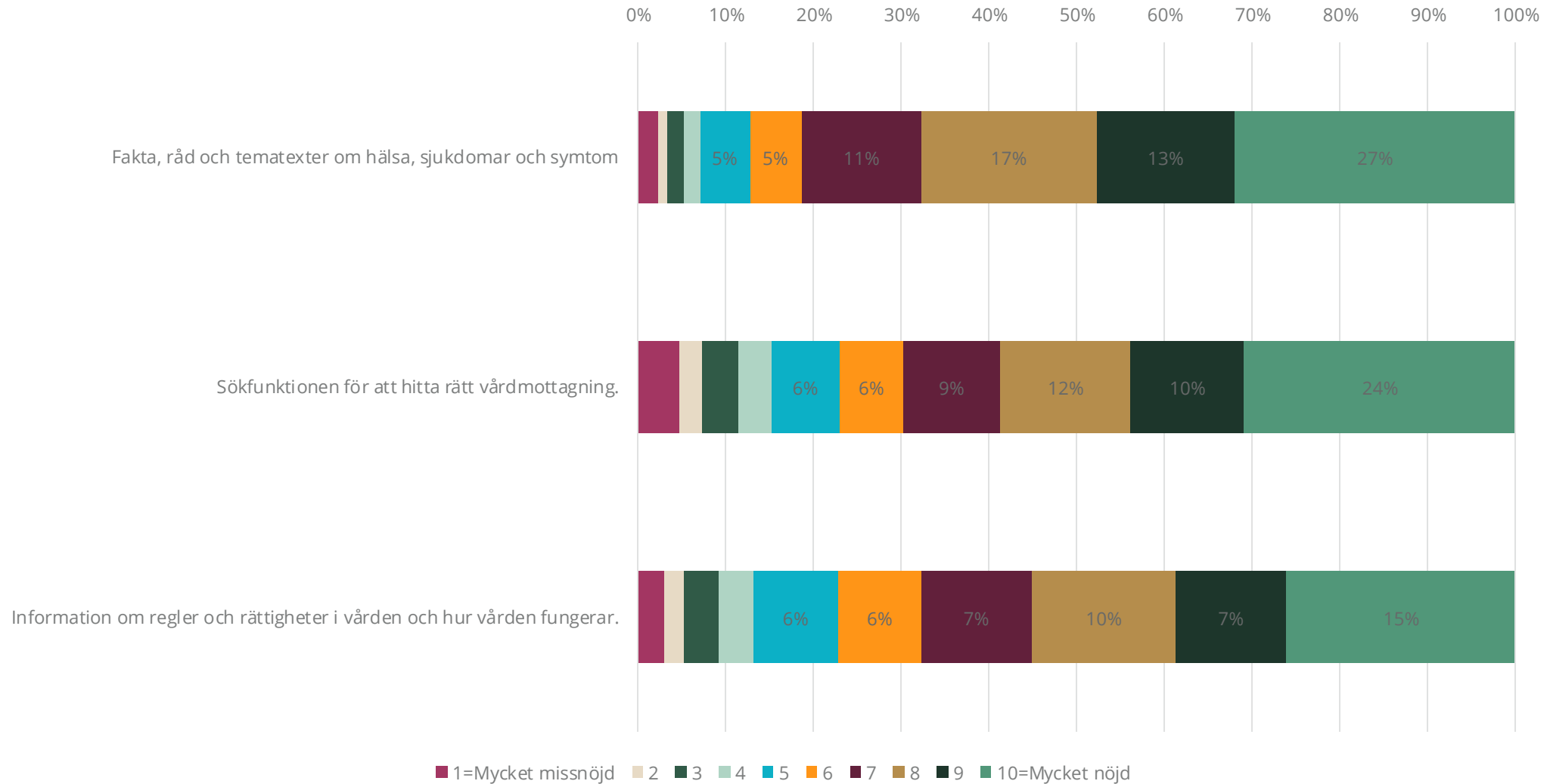


- Enkätrespondenter som angav 1-3 på frågan " Under ditt besök på 1177.se, hittade du det du sökte eller lyckades du utföra det ärende du hade?", fick en följdfråga där de i fritext angav vad de inte hittade.
- Diagrammet visar hur dessa fritextsvar fördelas sorterat efter ämnesområde.
- 85 procent av klagomålen rör inloggat läge på 1177.se, och 15 procent den öppna delen.
- Journalen och boka tid är klart vanligast förekommande.



**Öppna delarna inom
1177.se**

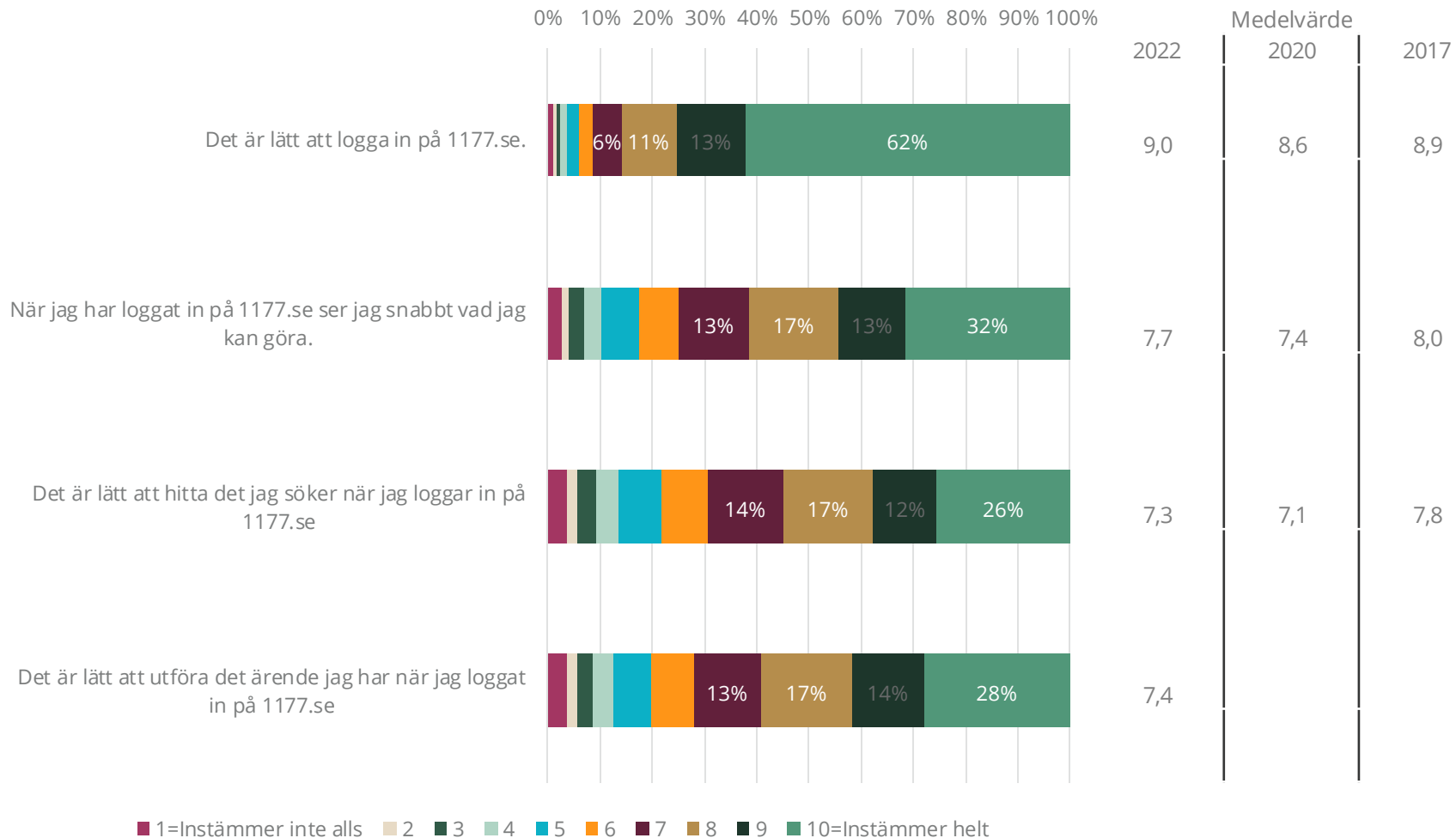
Hur nöjd är du totalt sett med nedanstående områden på 1177.se utifrån ditt besök idag? För de delar du inte använt under besöket





Inloggat läge på 1177.se

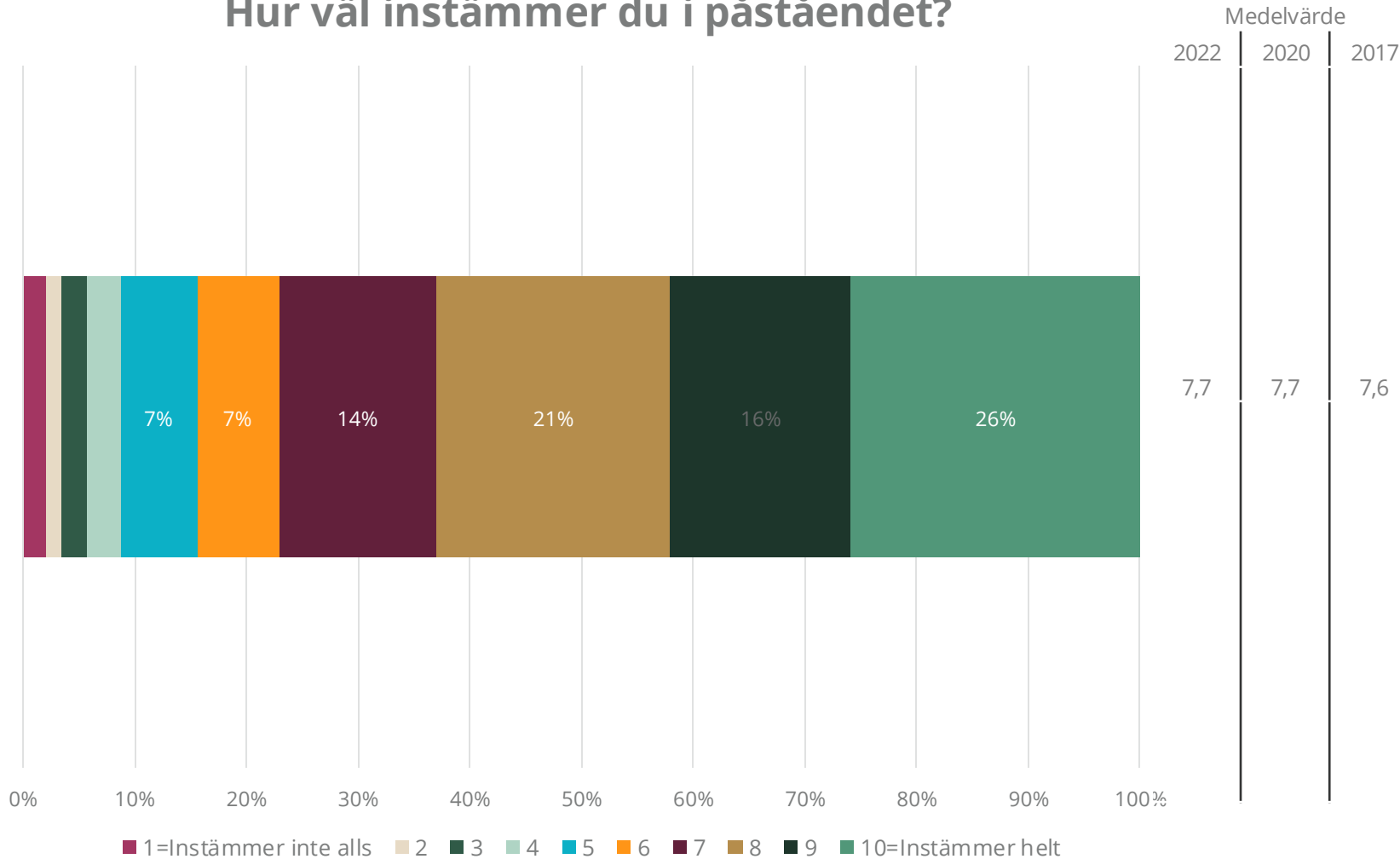
Hur väl instämmer du i påståendet?



- Andelen som instämmer i påståendena har ökat.
- Jämfört med 2020 har det alltså blivit enklare att använda de inloggade tjänsterna.

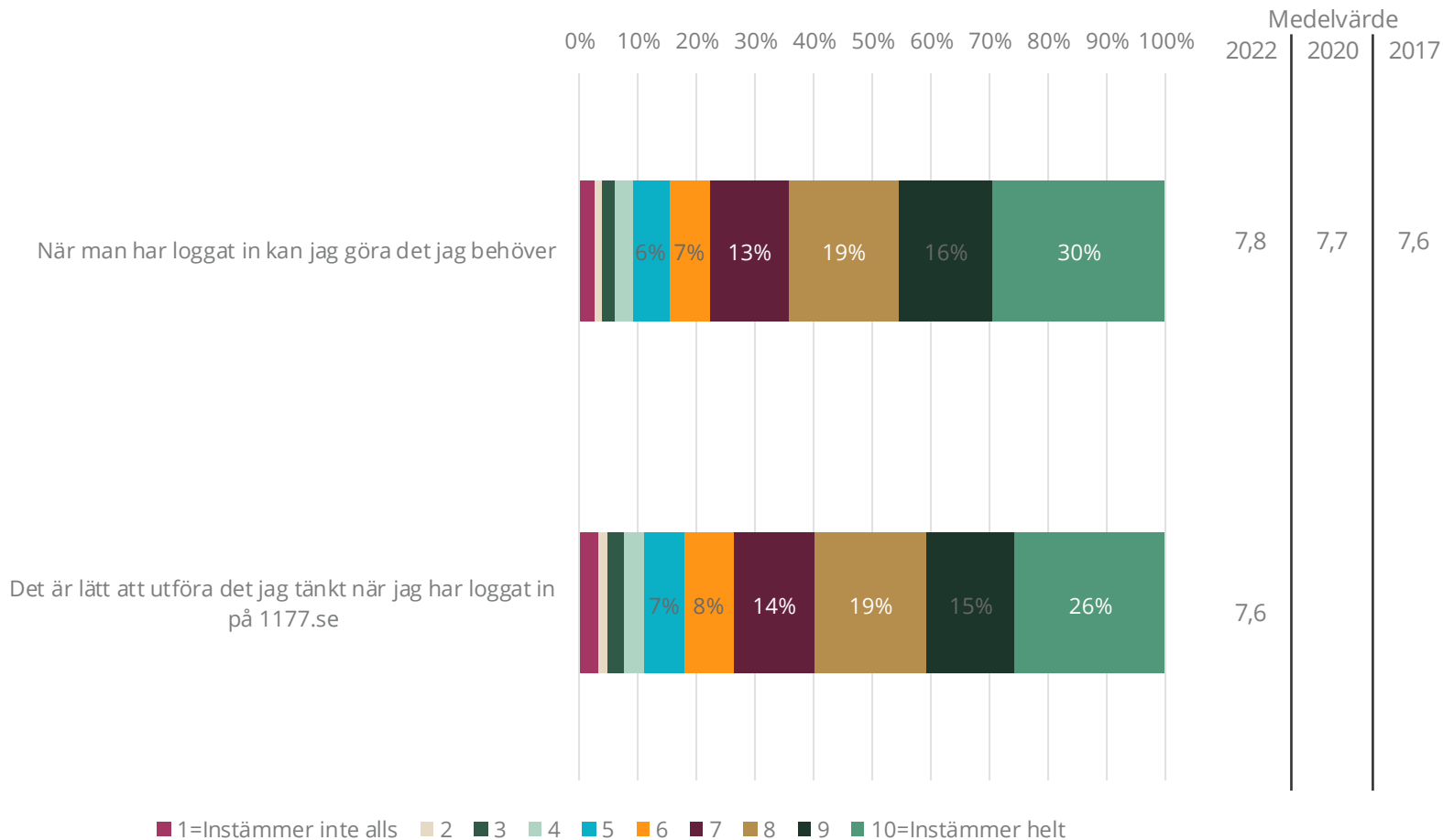
När jag loggar in på 1177.se och gör vårdärenden får jag svar inom rimlig tid

Hur väl instämmer du i påståendet?



- Nästan två av tre ger högt betyg på frågan (8-10).
- Jämfört med tidigare år är resultatet oförändrat.

Hur väl instämmer du i påståendet om de tjänsterna som du når när du loggar in på 1177.se?

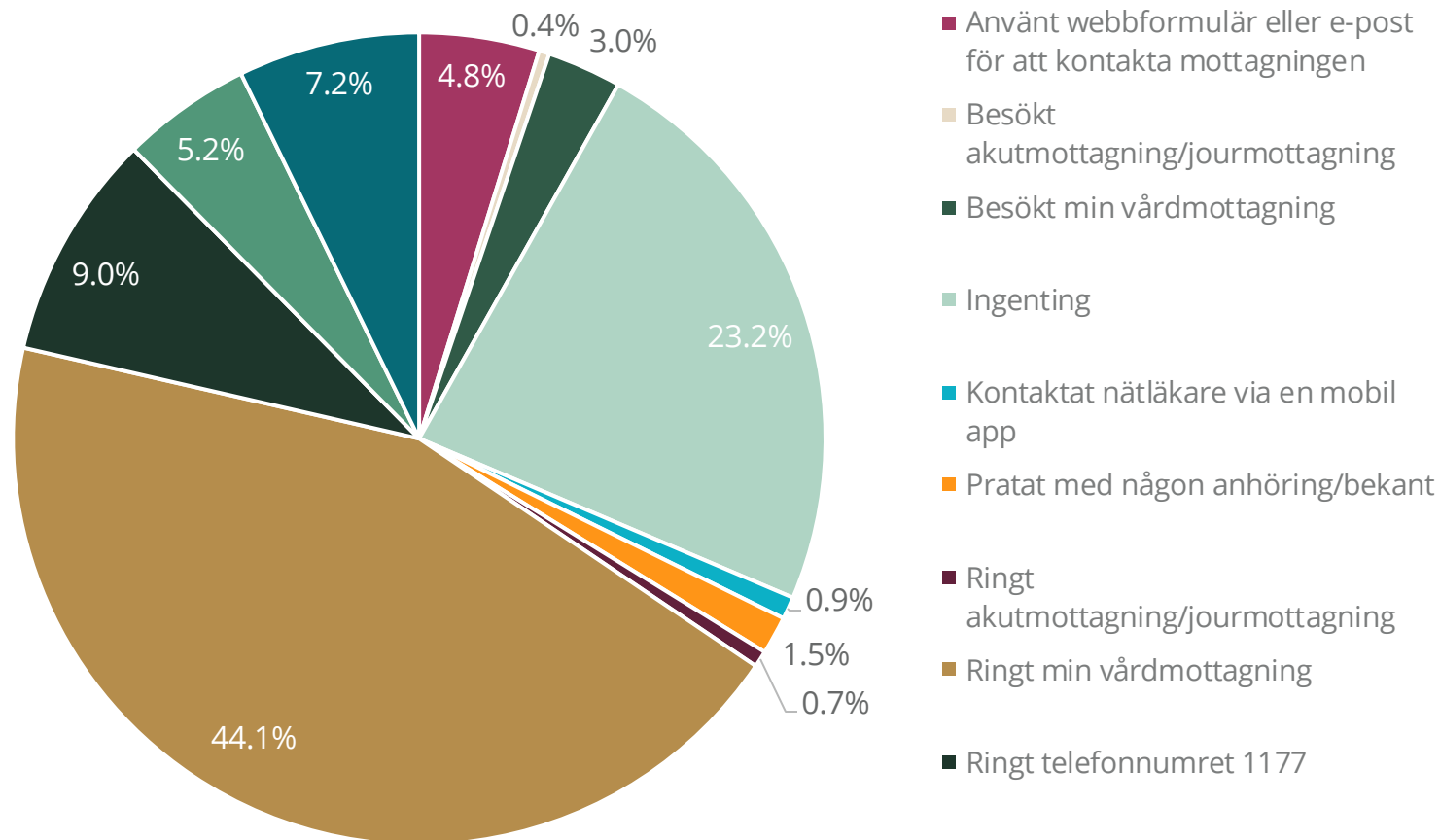


- Svagt ökande tendens på den första frågan, vilket antagligen speglar att fler tjänster tillgängliggjorts, samtidigt som invånarnas krav antagligen höjs med tiden.
- Frågan "Det är lätt att utföra det jag tänkt..." har inte ställts på samma sätt tidigare, därför finns ingen historik.



Nyttoeffekt 1177.se

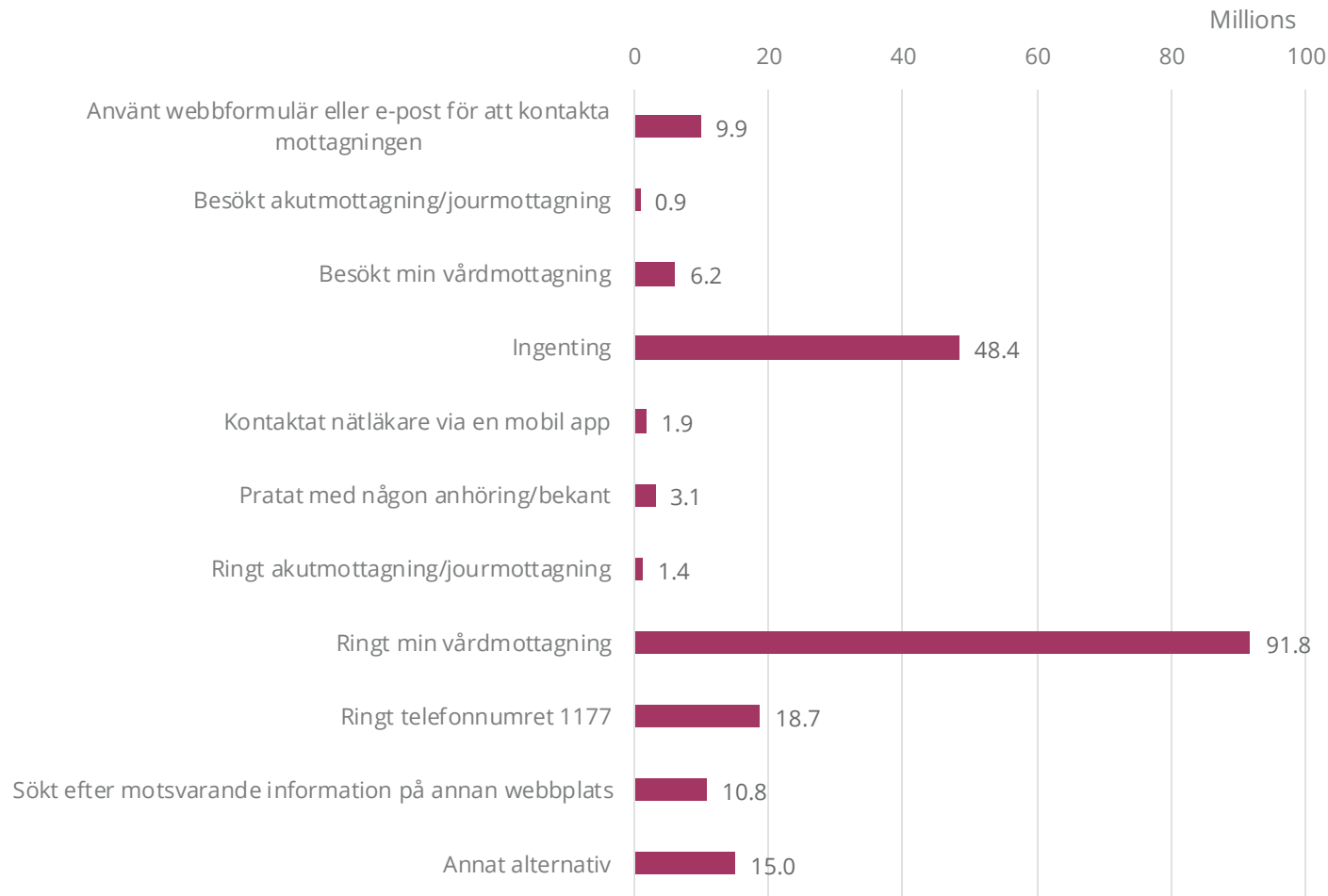
Om du inte hade kunnat använda 1177.se idag, vad hade du gjort istället?



- Av besökarna på 1177.se som har besvarat enkäten anger 44 procent att besöket ersatte ett samtal till en vårdmottagning.
- Andelen som hade sökt vård är totalt 4,3 procent (varav 0,9 procent nätläkare).

Om du inte hade kunnat använda 1177.se idag, vad hade du gjort istället? (Välj det alternativ som är mest troligt)

- Total effekt för hela kalenderåret 2022



Nyttoeffekt 1177.se (förenklad uträkning)

- För att räkna fram nyttoeffekt multipliceras siffrorna på bild 31 med antal årliga besök på 1177.se (207 milj). Resultatet blir då:
 - 6,2 + 0,9 miljoner vårdbesök ersattes med besök på 1177.se**, det betyder att antalet vårdbesök i Sverige under 2022 skulle varit ungefär 10 procent fler om 1177.se inte fanns.
 - 1,9 miljoner fler besök till nätläkare hade genomförts år 2022**, om inte 1177.se funnits.
 - Antalet **samtal till vårdmottagningar minskade med över 90 miljoner** pga. 1177.se.
 - Ytterligare 18,7 miljoner samtal till hade kommit till 1177** (vilket skulle innebära en fyrdubbling av samtalen till tjänsten).

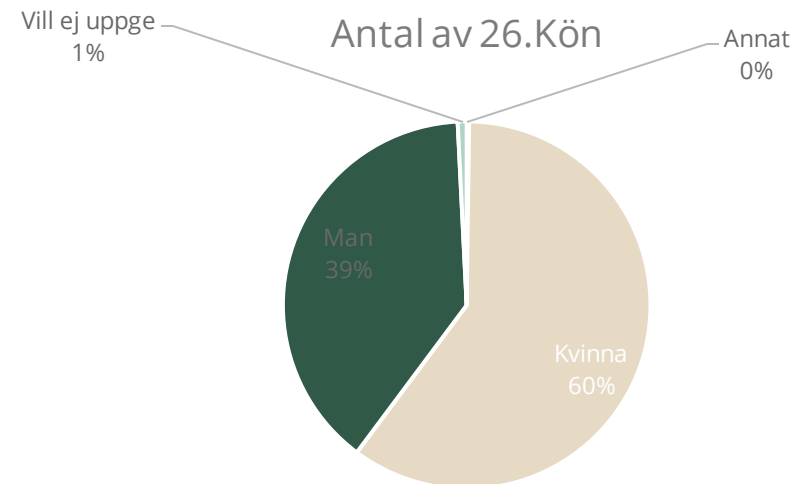
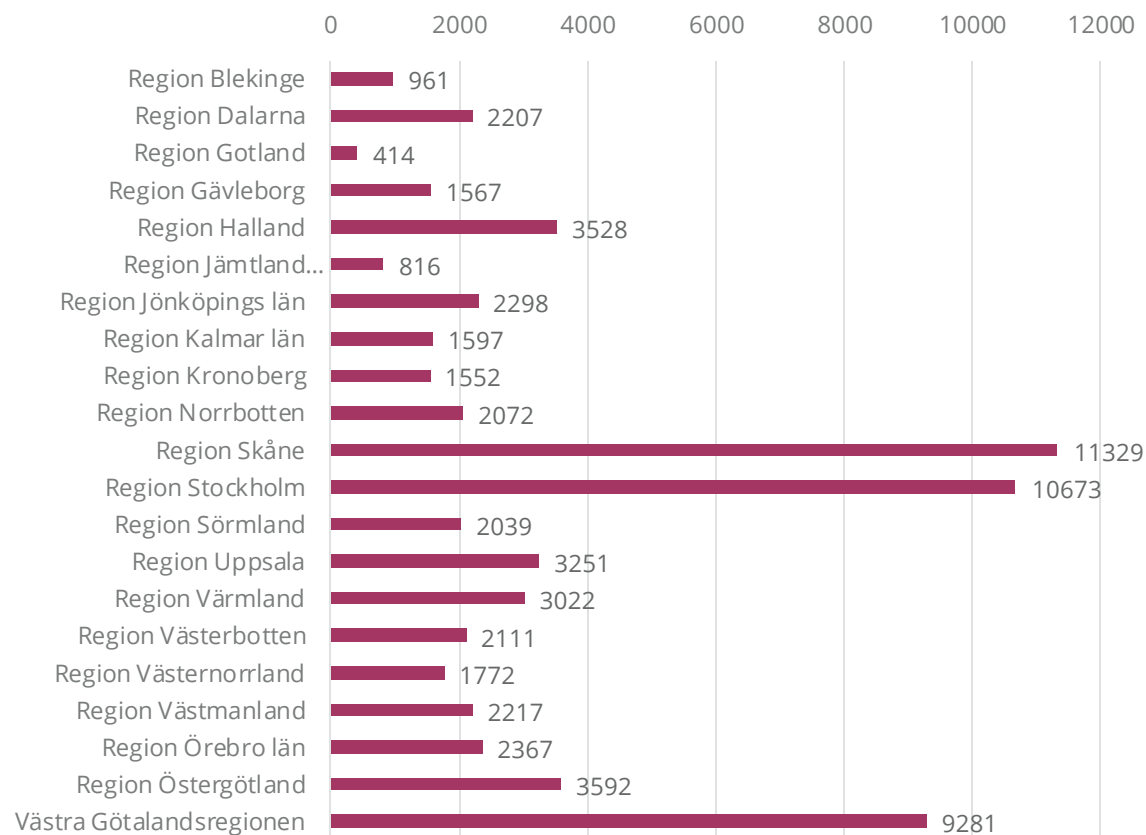
Tolkning

- Rimligen är dessa siffror en överskattning, eftersom det finns fler faktorer som påverkar vart invånare vänder sig med sina problem. Likväl visar resultatet att 1177.se fyller en mycket stor roll i att avlasta vården.
- Siffrorna kan tolkas som nytta för invånarna som ser till 1177.se, och inte själva valet om de faktiskt hade valt om 1177.se inte funnits.

Bakgrundsdata

Bakgrundsdata

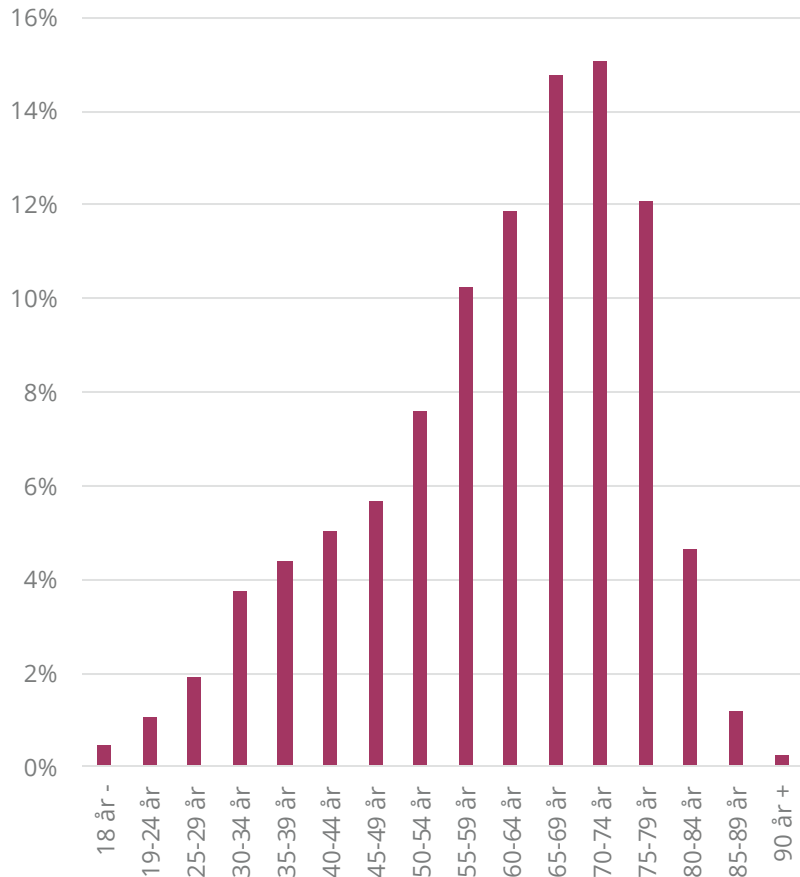
Antal enkätsvar per region



- Insamling av svar:
 - I storstadsregioner ca 10 000 svar per region
 - Minst antal svar från Region Gotland med 414.
 - Över 1000 enkätsvar i 18 av 21 regioner
- Kvinnor är överrepresenterade, men det speglar användningen av tjänsterna.

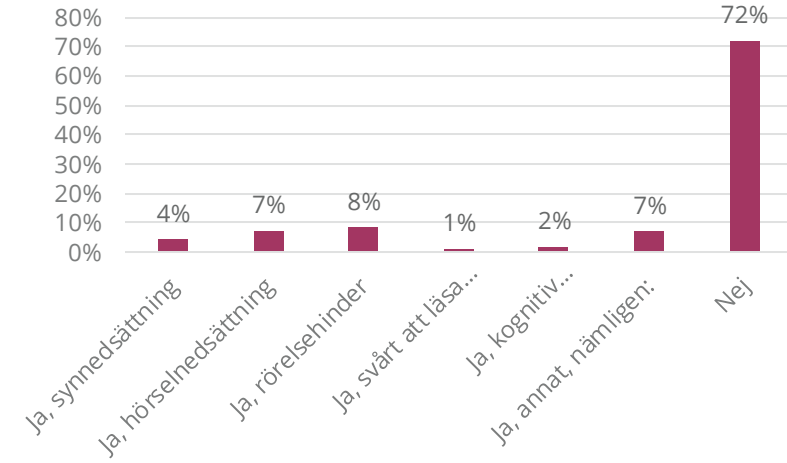
Bakgrundsdata, forts.

Hur gammal är du?

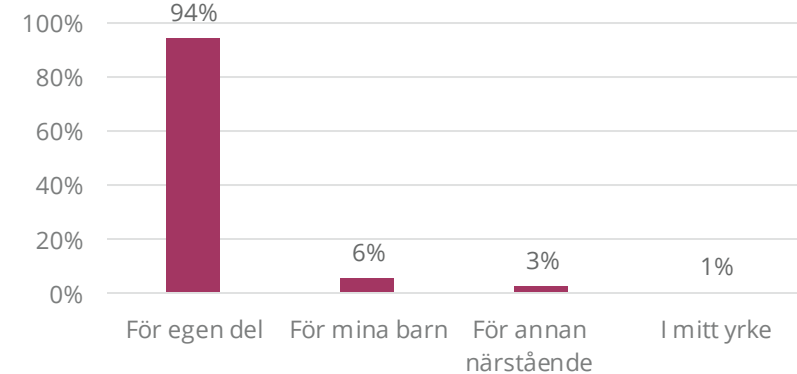


- Invånare i åldern 55-79 år överrepresenterade i enkäten, vilket inte riktigt motsvarar besöksstatistiken. Detta har en påverkan på resultatet.
- 8 procent av respondenterna har rörelsehinder och 7 procent har hörselnedsättning.
- 94 procent av respondenterna besöker 1177.se för egen del.

Funktionshinder?



För vem besöker du 1177.se idag?



1177

Kommande möten

Planerade datum 2023:

24/5

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

Nästa gång, den 24 maj, bland annat om:

- Status för projektet Nytt verksamhetsstöd
- Målbild 1177 och en gemensam färdplan

Anmälan sker på inera.se eller mejl direkt till: e-tjanster@1177.se





3 utvärderingsfrågor:

www.menti.com

Kod: **6435 3597**

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