

Agenda 1177 – status och nyheter från Inera

2023-05-24

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](#).



Syfte och upplägg med Agenda 1177

- Ge ökad kunskap om status och nyheter kring pågående arbete för alla som jobbar inom 1177, både inom regionerna och på Inera
- Erbjud ett forum för frågor över tjänstegränserna för de som arbetar med 1177-tjänster, både i regionerna och på Inera
- 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 24 maj 2023, kl. 9-10.30

- Agenda, inledning och syfte
- Verksamhetsstöd sjukvårdsrådgivning – status i projektet och demo (Anna Dahlström, projektledare och Eva-Marie White, verksamhetsspecialist)

PAUS, ca kl. 09.50

- Supporten – nytt avtal, nytt arbetssätt (Camilla Widmark, samordnare support)
- Övergripande information
 - Status för flytt till nya driftsmiljöer
 - Status för Ineras gemensamma arbetssätt inom applikationsförvaltning och applikationsutveckling
 - Inera i Almedalen

www.menti.com

Kod: **2680 1902**



Projekt Verksamhetsstöd sjukvårdsrådgivning – status och demo

Anna Dahlström, projektledare Inera

Körschema

1. Om projektet, om det nya Rådgivningsstödet och status
2. Demo av Rådgivningsstödet användargränssnitt för sjuksköterskor



Om projektet

Bakgrund

- Arbetet med ett nytt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning startade för många år sedan ...
- Det här projektet ett initiativ inom det tidigare programmet Första linjens digitala vård
- Bidra till programmets övergripande mål

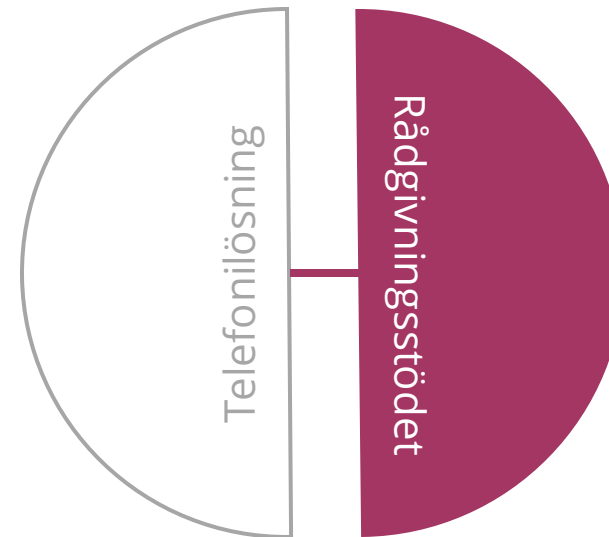
Ökad tillgänglighet
till första linjens vård
för invånare

Mer effektiv användning
av hälso- och sjukvårdens
resurser

- Finansieras 2022-2023 via regioners avsiktsförklaringar

Vad, när och varför

- En telefonsjuksköterska i 1177 på telefon har Rådgivningsstödet till sin hjälp för att
 - bedöma vårdbehov
 - ge råd om vård
 - hänvisa inringande patienter till lämplig mottagning
- Rådgivningsstödet är ett IT-baserat verksamhetsstöd som närmar sig slutet av sin livslängd
- Utvecklingen av ett nytt, modernt och förbättrat motsvarande verksamhetsstöd pågår
- Det nya Rådgivningsstödet ska tas i användning kring kvartalsskiftet Q1/Q2 2024
- Införande ingår i projektet



Verksamhetsstödet vs Rådgivningsstödet?

Vi bygger ETT verksamhetsstöd som HETER Rådgivningsstödet

Vilka

- En projektgrupp på Inera med 18 personer med olika beläggningsgrad
 - 6 med medicinsk bakgrund
 - 8 från förvaltningen 1177 på telefon
- Ett utvecklingsteam med 9 personer
- I nära samarbete med regionerna

Hur – Användarcentrerad utveckling

- Användarcentrerad utveckling – utgångspunkt i **användarna och deras behov**
- Telefonsjuksköterskor (2 000), administratörer av innehåll i Rådgivningsstödet, verksamhetschefer
- Referensgrupp sjuksköterskor
 - Initialt – fånga upp behov och krav, ha dialog om konceptval
 - Under utveckling – provtrycka utföranden, användningstesta
- Referensgrupp Verksamhetschefer
 - Förarbete – ha dialog i verksamhetsnära utredningar och vägval
 - Under utveckling – provtrycka utföranden, användningstesta
- Publika demonstrationer då och då



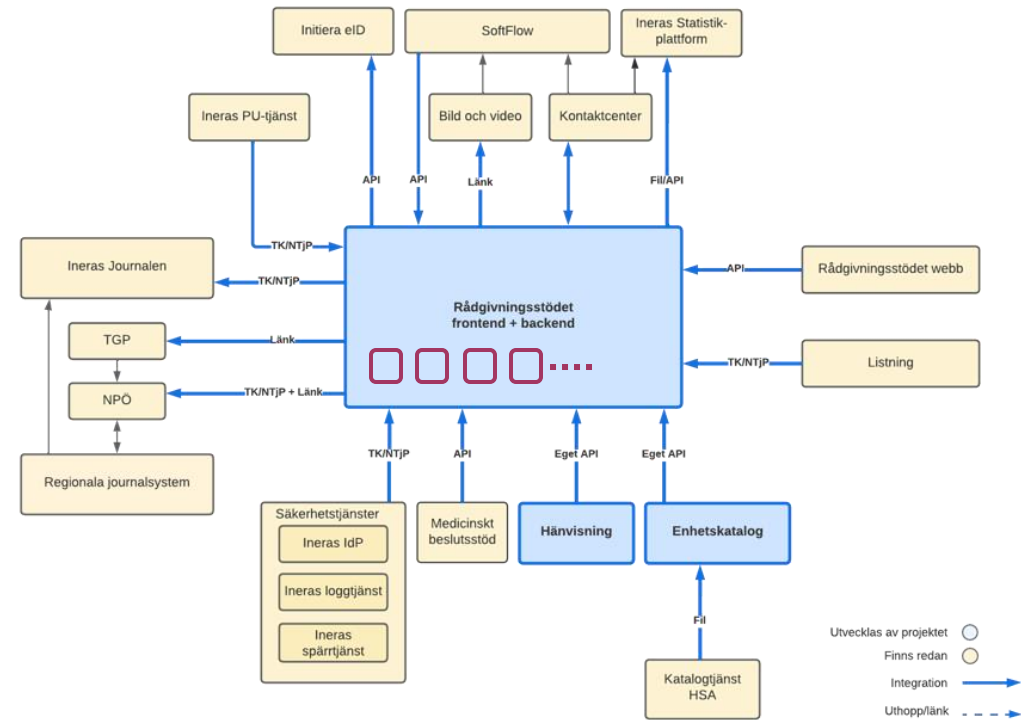
Hur – Hänsyn till många perspektiv

Användares behov och synpunkter vägs ihop med en rad andra aspekter som kan och ibland måste påverka lösningen och utformningen

- Arkitektur
- Teknisk realisering
- Juridik
- IT-säkerhet
- Förvaltningsbarhet

Hur – Agil utveckling

- Agil utveckling
 - Planerar utveckling, detaljerar krav, designar, kodar, testar och utvärderar i korta perioder som upprepas under hela utvecklingstiden
- **Systemet förbättras successivt** – tillsammans med verksamhetsspecialister och användare
- Komplex system med många olika delar i systemet och integrationer med andra nationella tjänster – **bred och iterativ utveckling**
- Ofta är flera delar av systemet under utveckling samtidigt – olika delar har olika färdiggrad

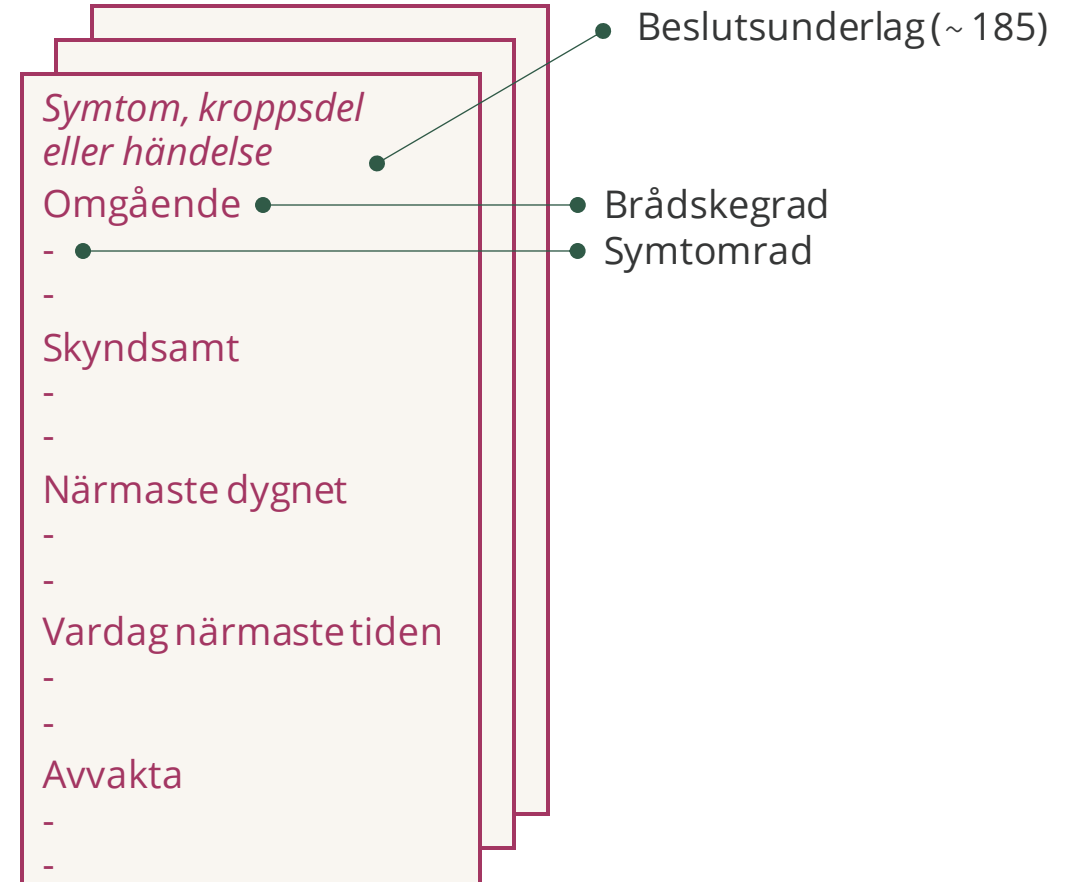




Det nya Rådgivningsstödet

Grunder

- Stödjer **samtalsprocessen** på ett bättre sätt
- Använder – precis som nuvarande Rådgivningsstödet och RGS webb – **det medicinska beslutsstödet**
- Nyttjar **andra nationella tjänster** i större utsträckning
 - Katalogtjänst HSA – som datakälla för information om vårdenheter och för behörighetsstyrning
 - Loggtjänsten
 - Statistik tjänsten i ytterligare omfattning
- Bygger på modern **teknik** – enklare förvaltning och vidareutveckling

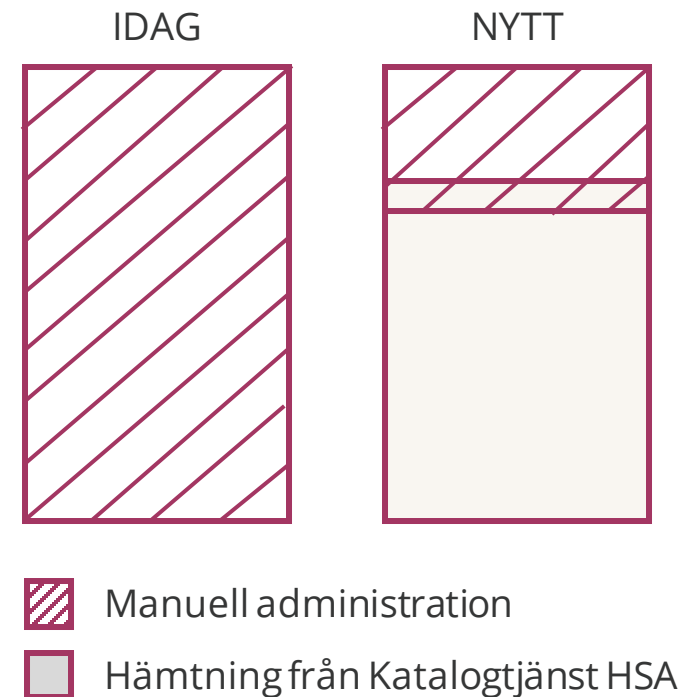


Sjuksköterskans användargränssnitt

- Den information som sjuksköterskan behöver och de arbetsuppgifter som hen gör följer samtalsprocessens flöde på ett tydligare och stegvist sätt
 - Gör det **enklare att följa samtalsprocessen och arbetssättet**
 - Gör det **enklare att göra arbetsuppgifter i rätt ordning**
 - **Minskar den kognitiva belastningen** – då sjuksköterskan ser och gör färre saker parallellt
- Samtal som kräver bedömning har ett flöde, administrativa samtal har ett annat flöde
- Är en webbapplikation – nås via webbläsare
 - En modernare lösning med tekniska fördelar, samtidigt som regional IT slipper dagens installationer på alla användares datorer vid releaser

Enhetskatalog

- Dagens katalog med information om enheter helt manuellt administrerad
- Nya Rådgivningsstödet kommer att hämta nästan all information om vårdenheter från Katalogtjänst HSA – viss manuell komplettering
- Manuell administration fortsatt av övriga enheter, exempelvis hemsjukvård, socialjour, polis
- Väsentligt mindre administration av enhetskatalogen
- Information som invånare själva tar del av via 1177.se – öppet och inloggat läge – blir densamma som sjuksköterskan i 1177 kommunicerar till den inringande



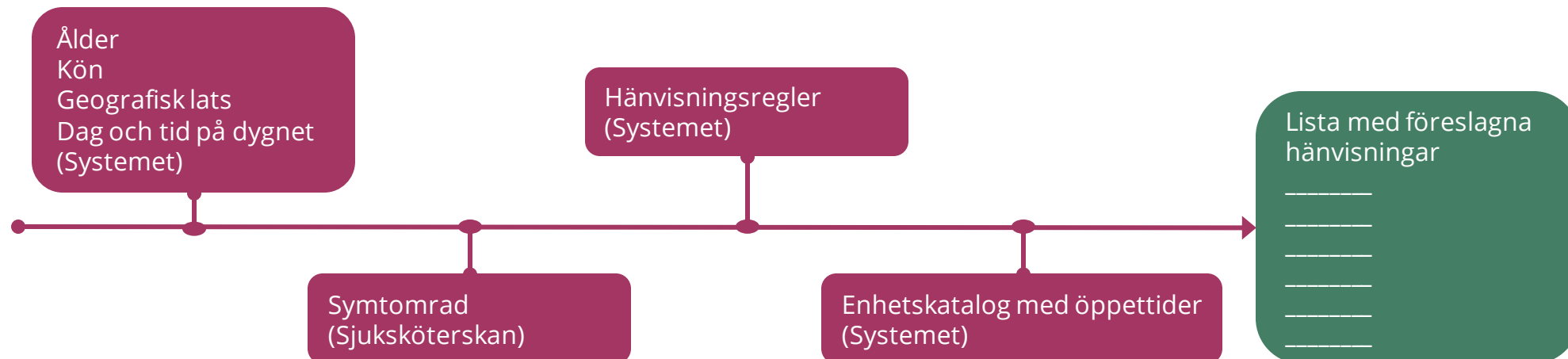
Stöd för hänvisning – målsättning

- Vid en hänvisning idag ska sjuksköterskan ofta själv bearbeta en stor mängd information
 - Exempelvis om patientens ålder, om vilken dag och tid det är, tillsammans med textbaserad hänvisningsinformation i hänvisningsdokument och/eller på katalogposter, och information om vårdenheter
- Kan vara komplicerat och kognitivt belastande, och därmed innebära viss risk för fel
- **NYTT!** I det nya stödet för hänvisning är det istället **systemet som gör en del av informationsbearbetningen** och sedan presenterar regionens föreslagna hänvisningar
- Precis som idag – sjuksköterskan gör den slutliga bedömningen och ansvarar för den hänvisning som hen gör

Förbättrat stöd,
där sjuksköterskan
på ett **enklare sätt**
kan göra hänvisningar,
med **större trygghet**
och på **kortare tid**

Stöd för hänvisning – hur det fungerar

- Utifrån information som redan finns i systemet om en patients ålder och kön, geografisk plats samt dag och tid på dygnet, i kombination med den symtomrad som sjuksköterskan väljer, genererar systemet en lista över föreslagna hänvisningar
- Listan tar hänsyn till enheters öppettider, utifrån information i enhetskatalogen
- Förslagen skapas med hjälp av så kallade hänvisningsregler – finns för alla symtomrader i alla beslutsunderlag



Stöd för hänvisning – hänvisningsregler

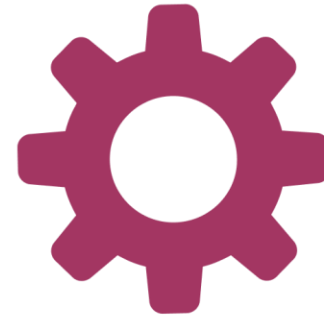
- En hänvisningsregel innehåller en logik som talar om till vilken typ av vård/profession/vårdenheten inringande ska hänvisas, utifrån givna invärden
- Hänvisningsreglerna är regionalt anpassade och varje region ansvarar för sin uppsättning hänvisningsregler, på motsvarande sätt som med dagens hänvisningsinformation
 - Inera har tagit fram en nationell bas med hänvisningsregler, för anpassning utifrån regionala riktlinjer för patientstyrning
- Man kan säga att dagens textbaserade hänvisningsinformation översätts till hänvisningsregler

Stöd för hänvisning – för andra verksamheter

- Referensgrupp med representanter för primärvård, ambulansvård, akutvård och SOS Alarm/Sjukvårdens larmcentral har bedömt att det nya stödet för hänvisning skulle kunna skapa nytta även inom dessa verksamheter
- En intresseanmälan avseende ett fristående stöd för hänvisning kommer att skickas ut till regionerna inom kort
- Lösningen bygger på de stödtjänster som nu utvecklas för det nya Rådgivningsstödet och en vidareutveckling av RGS webb för användares ingång
- Den regionala uppsättningen av hänvisningsregler med tillhörande förvaltning bör kunna användas av alla regionala verksamheter som använder stödet för hänvisning

Hur går det?

- IT-utveckling har pågått sedan augusti 2022 – kommer att fortsätta med hög intensitet under hela 2023
- Ungefär halvvägs in i utvecklingsperioden
- IT-utvecklingen går bra – bra leveranstakt, bra kvalitet
- Stort fokus på att på effektivast möjliga sätt producera underlag till IT-utvecklingen, exempelvis lösningsbeskrivningar och skisser
- Mycket förankringsarbete – med förvaltningen 1177 på telefon, drift, juridik – och användare!





Införande

Införande ingår

- Införande av det nya Rådgivningsstödet i verksamheterna 1177 i 19 regioner ingår i projektet
- Inera ansvarar för
 - tids- och aktivitetsplanering på övergripande nivå
 - framtagning av det grundmaterial, inklusive utbildningsmaterial, som regionerna behöver i sina respektive införanden
- Respektive region ansvarar för
 - det egna införandet samt för detaljplaneringen av detta
- I varje region finns en regionalt införandeansvarig

Huvudsakliga införandeområden

1. Informationsinnehåll

A Hänvisningsregler

Regionen förses med en nationell bas av hänvisningsregler. Den ska värderas och anpassas mot regionala riktlinjer för patientstyrning och principer för hänvisning.

B Information om enheter

Den nya katalogen kommer att hämta merparten av informationen om vårdenheter från Katalogtjänst HSA.

Vårdenheter som ska hämtas ska taggas i nuvarande katalog
Informationen i HSA ska kvalitetssäkras.

Viss information ska registreras manuellt.

2. Organisation och arbetsätt

Befintlig organisation och arbetsätt inklusive dokumentation ska justeras eller etableras på nytt.

3. IT

Vissa nödvändiga tekniska förutsättningar ska skapas, mindre omfattning.

4. Utbildning

Alla som behöver ska utbildas.

5. Go live

Nödvändig planering och förutsättningar för go live ska skapas.

6. Aveckling

Det nuvarande Rådgivningsstödet ska så långt möjligt avecklas – verksamhet och teknik.

Förändringsledning och kommunikation

Infrastruktur

- Möten varannan vecka – vartannat information/dialog/arbete, vartannat öppet införandeforum för frågor/erfarenhetsutbyte
- Gemensam införandeplan – övergripande med successiv detaljering
 - Vems aktivitet, vilken regional utförare, vilka aktiviteter Inera initierar, vilka som eventuellt ger kostnad, tider
- Material på Öppen info för personer involverade i införandet
- Förändringsledning
 - Applicerar tänket i vald modell snarare än ett väldigt strukturerat arbetssätt med alla analyser och mallar
 - Alla ambassadörer har fått samma information

Hur går det?

Införandet pågår

- Regional anpassning av hänvisningsregler i steg 1 – utanför systemet
- Registrering av HSA-id i nuvarande katalog
- Kvalitetssäkring av information av vårdenheter i HSA (inom kort)
- Översyn av tekniska förutsättningar och diskussion om lösningar för redundans (inom kort)
- Uppläggning av administrativa medarbetaruppdrag i regional HSA-katalog (inom kort)



Tidplan på översta nivån

PAUS





Invånartjänster support – nytt avtal, nytt arbetssätt

Camilla Widmark, samordnare support, Inera

Nytt avtal = nya möjligheter

- Upphandling – extern support. Tilldelning till samma leverantör som innan
- Gamla avtalet och uppdraget var daterat och begränsande
- Nya avtalet ger utrymme för att supporten kan växa med 1177s utvecklingsresa
- Öka kvalitén på support men även när vi behöver hänvisa



Fokus nu

- Support 1177 e-tjänster (som tidigare)
- Öka kunskap om övriga tjänster inom 1177
- Tydligare hänvisning
- Ge förbättringsförslag när info saknas på 1177.se
- Saknar eller otydlig info i regionala tillägg - återkoppling till regionen
- Strukturerat förbättringsarbete



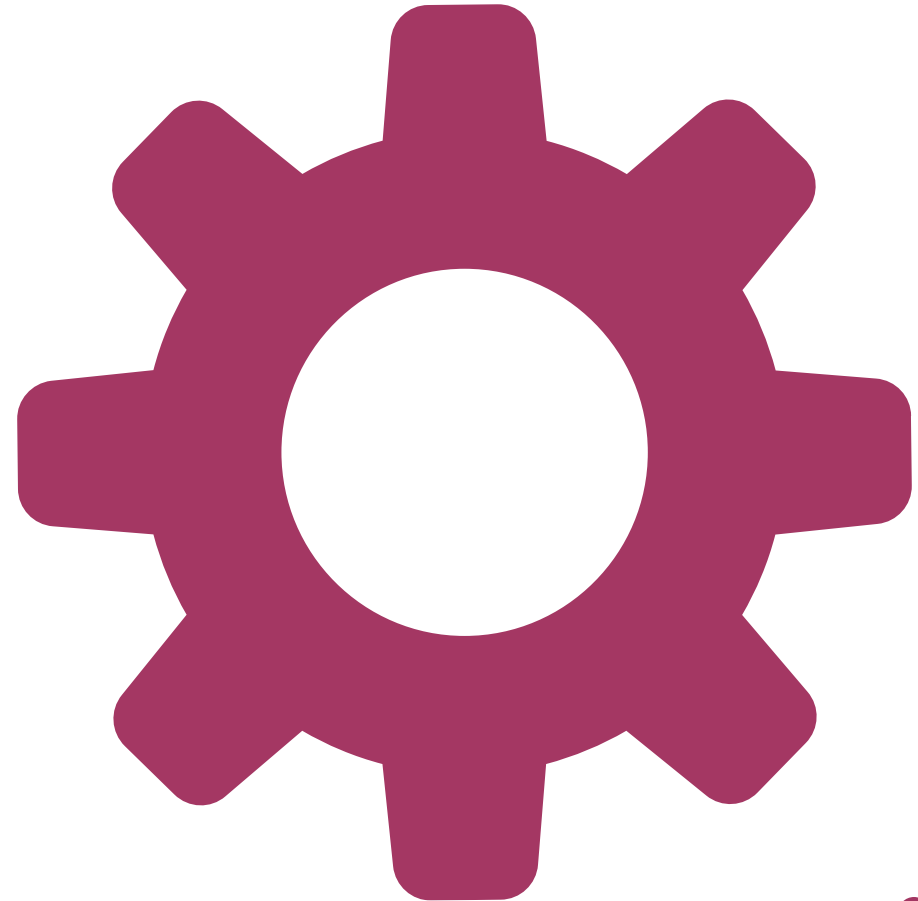


Status för flytt av tjänsternas driftmiljöer

Anna Wollin, tjänsteansvarig, Inera

Status för flytt till nya driftsmiljöer

- Ineras driftmigrerings-projekt är inne i slutfasen. Arbetet beräknas vara klart till den sista maj 2023.
- De sista tjänsterna som migreras, under slutet av maj, är 1177-tjänsterna Stöd och Behandling samt Formulärhantering.
- För att minimera påverkan för kunder och användare har flytten till nya driftsmiljöer utförts på ordinarie planerade servicefönster för tjänsterna samt vid extra planerade servicefönster på kvällstid.





Inera får färre leverantörer

Inera får färre leverantörer – varför det?

- För att möta våra kunders krav och framtida behov utvecklar vi vår leveransmodell. Målet är ökad stabilitet, säkerhet och leveranskapacitet kombinerat med en ökad innovations- och utvecklingstakt.
- Vi minskar antalet leverantörer inom applikationsförvaltning och applikationsutveckling. Det blir färre leverantörer och vi inför ett mer enhetligt arbetssätt inom alla Ineras tjänster och tjänsteleveranser.
- Färre leverantörer som får större volymer ger oss bra villkor och konkurrenskraftiga priser.



Inera får färre leverantörer – hur påverkas kunderna?

- Vid överflyttning från nuvarande till nya leverantörer kan det bli en påverkan på Ineras tjänsteleverans. Troligen blir det generellt en minskad utvecklingstakt.
- Överflyttningen till nya leverantörer börjar i höst.
- Ineras tjänsteansvariga kommer att informera på tjänstens användarforum om hur respektive tjänst påverkas.





Inera i Almedalen

Inera på plats i Almedalen



- **Fokus:** omvärldsbevakning, träffa kunder och branschkollegor - hur vi tillsammans kan bidra till utvecklingen av välfärden
- **Ämnen:** trendspaningar inom högaktuella ämnen - inbjudna gäster från kommuner, regioner och it-leverantörer.
- **Livesändning:** 28 (ons em) + 29 juni (to fm), agenda och deltagare på inera.se
- **Vill du träffa oss:** press@inera.se

Kommande möten

Planerade datum 2023:

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

Nästa gång, den 13 september, bland annat om:

- Målbild för 1177 samt färdplan
- Information om Nationellt kliniskt kunskapsstöd

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





3 utvärderingsfrågor:

www.menti.com

Kod: **2680 1902**

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