

Agenda 1177 – status och nyheter från Inera

2024-04-10

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.
- Ha mikrofonen avstängd.
- Mötet spelas in.
- Inspelning och presentation läggs upp på [Confluence](#).





Agenda 10 april 2024 kl 9-10.30

1. Agenda, inledning och syfte
2. Info om uppdaterad kundportal och nya kontaktvägar, ca 10 min
3. Ny nyttokalkyl för Stöd och behandling, ca 20 min
4. Pågående projekt, ca 15 min
 - Sammanhållen planering
 - Gallring

PAUS ca 9.50
5. Nöjd kundhetsmätning (NKI) 2023 för 1177.se – genomgång och analys, ca 35 min



www.menti.com

Kod: **2166 9938**



Ny kundportal och nya kontaktvägar

Camilla Widmark, Inera AB

Ny kundportal 24 april

- Den nya kundportalen är en del av ett nytt ärendehanteringssystem som Inera inför.
- Den kommer att ersätta den befintliga kundportalen som används för att teckna kundavtal och beställa tjänster. Den kommer också att kunna användas för att kontakta Inera i ärenden som gäller bland annat support, felanmälan och användarstöd.
- Syftet är att underlätta hanteringen av beställnings- och supportärenden för både kunder och Ineras medarbetare.
- Ni som har konton i nuvarande kundportal kommer att behålla era behörigheter. Ni kommer få information och instruktioner via mejl.
- Det är en **första** version. Vi kommer fortsätta att utveckla och förbättra innehåll och funktioner i kundportalen.

Vad innebär detta för er?

- Lite nytt gällande kontaktvägar, Se mer information på nästa bild.
- Ni som har pågående ärende den 23 april kommer att få ett mejl när det ärendet har flyttats över till nya systemet. Det är via DET ärendet som fortsatt dialog sker.
- 1177 får äntligen sina rätta tjänstenamn gentemot er, våra kunder.
 - Den namnjustering som skedde för 1177 tjänster för över ett år sedan förs nu in löpande och börjar synas på inera.se. Både i texter och formulär och kundportal.
 - 1177.se > 1177 informationsportal
 - 1177 e-tjänster > 1177 inloggningsportal osv.
- Lite "rörigt" under en tid.
Alla på Inera kommer ha nytt system att lära känna. Tar tid att bli varma i kläderna. Kan innebära lite längre hanteringstider.

Anmäl ärenden så här från 24 april

- Nytt är att vi inte längre kommer ta emot ärenden via e-post.
support@inera.se, kontakt@1177.se, janster@1177.se, kontkat@umo.se Vi kommer ha autosvar och hänvisa till våra kontaktsidor.
Ex inera.se
- Ärenden kan anmälas via kontaktformulär, telefon eller via vår nya kundportal. (OBS! Detta gäller inte invånare)

TIPS!

Skapa/verifiera konto till nya kundportalen och anmäl ärenden där.
Med konto kommer du kunna skapa och se dina ärenden.

Utan konto kan du fortsatt anmäla ärenden via formulär och telefon.
Du får svar på ärenden du anmäler men utan historik, precis som idag.

Viktiga datum inför lanseringen

- **15 april stänger nuvarande kundportalen**
 - 15-23 april kan ni inte lägga beställningar eller teckna kundavtal.
 - Detta för att migrera och verifiera det som ska flyttas till det nya.
- **23 april kl.13.00 till 24 april**
 - Hanterar enbart prioriterade ärenden som rings in till vår support.
- **24 april kl. 9.00 lanseras ny kundportal på Inera**
 - Inera börjar jobba i sitt nya ärendehanteringssystem.
 - Mejl skickas till de som har pågående ärenden som har migrerats till det nya systemet.
- Läs mer information på Inera.se <https://www.inera.se/nykundportal>

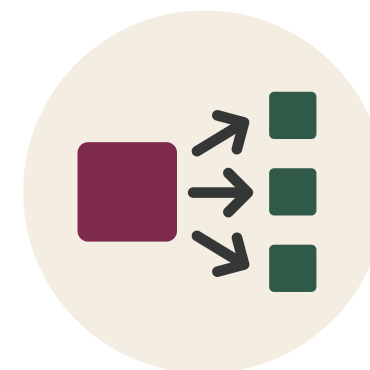


Nyttoanalys för 1177 Stöd och behandling

Björn Olars, Verksamhetsutvecklare, Inera AB

Varför en analys och inte en kalkyl?

- Användarfallen för Stöd och behandling är så pass olika att en jämförelse för ETT moment inte är tillräckligt bred för att visa på möjligheterna med tjänsten.
- Nyttanalysen har genomgått de 5-6 första stegen i modellen för nyttokalkyler. För att utgöra en bred grund för att användas på mer än en typ av moment.
- En utmaning är just utvärderingen av själva användningen. Genom analysen så underlättas vad som KAN jämföras.



Syfte med nyttoanalysen och hur den kan användas

- Undersöka nyttorna jämfört med traditionell vård och behandling via fysiska möten, telefonkontakter och post
- Underlag för målsättnings- och strategiarbeten
- Underlag för framtagning av innehåll i 1177 stöd och behandling.



Så gjorde vi

Metoden för nyttokalkyler innehåller 9 steg. Denna analys stannar vid steg 5-6.

Lägg grunden



1. Formulera
alternativen

Gör en nytto- analys



2. Hitta
effekterna



3. Rita en
effektkedja



4. Sortera



5. Beskriv



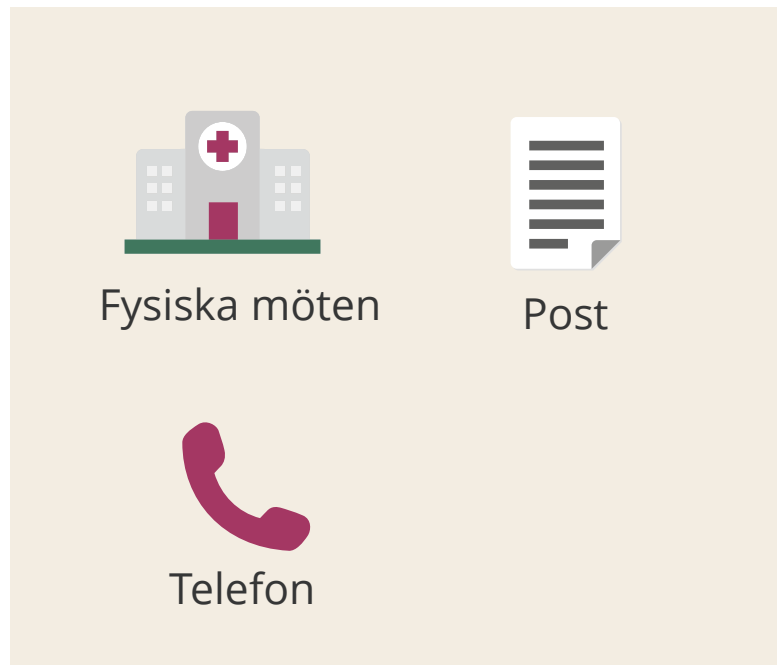
6. Dokumentera
och presentera

Ta gärna del av metoden via
Öppen info: Nyttokalkyler av Amanda Sundberg på
Confluence

Tillsammans med representanter från:



Jämförelsealternativ



Vård och behandling via fysiska möten, telefonkontakt och post



Vård och behandling via fysiska möten, telefonkontakt och post, men även via plats- och tidsberoende vård som med tjänsten 1177 stöd och behandling.

Grundar analysen i funktion



Meddelandefunktion



Formulärmotor



Flaggor och påminnelser



Media Bild, ljud, film



Anpassningsbarhet



Överlämningsfunktion



Information



Moduler, Steg, Avsnitt



Aktivitetsplaner



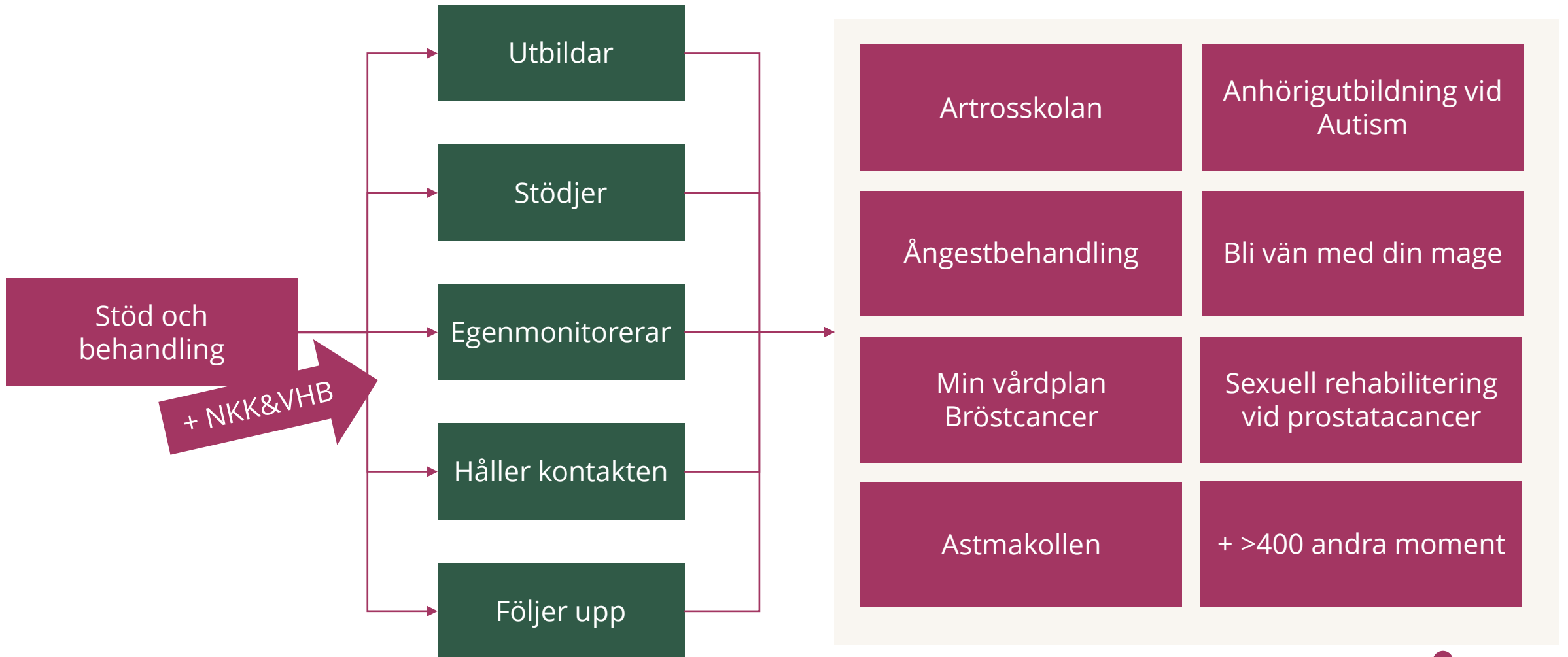
Kontakter och planeringsverktyg

Vad gör stöd och behandling?



Stöd eller behandlingsmoment

Vad bidrar 1177 stöd och behandling till?



Aktuella nationella mål – vad strävar vi gemensamt mot?

Exempel på strategiska målområden

Nära vård

- Förbättrad tillgänglighet
- Utvecklad samordning inom eller mellan vårdgivare
- Ökad kontinuitet och relationsskapande
- Hälsöfrämjande och förebyggande arbete
- Underlätta arbete i primärvården i glesbygd

Ökad tillgänglighet

Exempelvis 2024 års överenskommelse mellan SKR och regeringen för ökad tillgänglighet

Vision e-hälsa 2025

- Individen som medskapare
- Rätt kunskap och information

Agenda 2030

- Mål 3: God hälsa och välbefinnande

Nyttor för invånare

med 1177 stöd och behandling



Fler invånare får hjälp i rätt tid

Invånare som annars inte skulle ha sökt vård, kan välja att gå digitala program, så att fler får hjälp.



Frigjord tid för invånare

Digitalt innehåll gör att invånare inte behöver resa till fysisk behandling eller vänta i telefonköer när de har frågor, vilket frigör tid.



Minskad smittspridning

När invånare inte behöver resa till fysiska behandlingar lika ofta, minskar risken för att sprida olika smittor.



Ökad trygghet för invånare

Med tydligare plan och tillgång till innehållet efter programmet kan invånare känna en ökad trygghet.



Minskade kostnader för resor för invånare

Digitalt innehåll gör att invånare inte behöver resa till behandlingen, och minskar deras kostnader.



Enklare vardag för invånare

När invånaren själv bestämmer när och var hen ska arbeta med programmet blir vardagen enklare.



Invånare får bättre hälsa

Med högre kvalitet, innehåll som är lätt att förstå, mer motivation, snabbare åtgärder och bättre besök, fullföljer fler behandlingen, och får bättre resultat.



FINANSIELL



OMFÖRDELNING



KVALITET



MILJÖ

Nyttor för regioner

med 1177 stöd och behandling



Minskade kostnader för papper och porto för regioner

Digital kommunikation minskar kostnader för papper och porto.



Minskade kostnader för upphandling av program för regioner

När regioner samarbetar om att ta fram program behöver färre regioner köpa program på marknaden.



Frigjord tid för behandlare

När invånaren gör mer själv och lättare kommer ihåg allt inför besök så att återbesöken minskar, och administrationen är enklare, frigörs tid.



Frigjorda resurser för regioner genom samverkan

När regioner samverkar om processer och arbetssätt istället för att skapa egna var och en för sig frigörs resurser.



Förbättrad arbetsmiljö för personal

Med kvalitetssäkrat arbetssätt, omväxling, ökad digital kompetens, distansarbete och samarbete med fler kompetenser blir arbetsmiljön bättre.



FINANSIELL



OMFÖRDELNING



KVALITET



MILJÖ

Nyttor för samhället

med 1177 stöd och behandling



Mer jämlik vård

När fler invånare får tillgång till samma stöd oavsett region eller behandlare, och verksamheter arbetar mer strukturerat och lika, ökar jämlikheten.



Snabbare utveckling av vård och behandling

Med standardiserade program och bättre data finns bättre möjlighet till forskning, utvärdering och utveckling.



Minskad miljöpåverkan från papper och transport

När mindre papper behöver transporteras minskar klimatpåverkan från det.



Minskade koldioxidutsläpp från resor

Eftersom innehållet är digitalt behöver invånare inte resa till behandlingen, vilket minskar utsläppen.



FINANSIELL



OMFÖRDELNING



KVALITET



MILJÖ

Risker

med 1177 stöd och behandling



Invånare får inte hjälpen de behöver

Om vårdpersonal startar program utan tillräcklig bedömning, missar försämringar, invånare inte har tid, eller kommunikationen inte fungerar.



Minskad trygghet för invånare

För invånare som hellre vill ha personlig kontakt, eller som har svårt att kommunicera digitalt.

Hinder

som kan stoppa nyttorna från att uppstå



Inte tillgängligt för alla

Stöd saknas för andra språk än svenska, tillgänglighetsanpassad video och för personer utan e-leg.



Låg användning hos vårdpersonal

För att man tex föredrar personlig kontakt, för lite stöd för kompetensutveckling, bristande rutiner, besvikelse över verktyget.



Bristande mål- och styrningsarbete

Om detta brister kan olika plattformar upphandlas eller skapa stor variation i utbudet, vilket hindrar möjligheten att uppnå nyttor som mer jämlik vård.



Regionerna använder inte varandras program

Om alla regioner gör egna program, går de miste om nyttor som frigjorda resurser och mer jämlik vård.

~~Risker och hinder~~ → Hur får vi ut nyttorna?



Invånare får inte hjälpen de behöver

Om vårdpersonal startar program utan tillräcklig bedömning, missar försämringar, invånare inte har tid, eller kommunikationen inte fungerar.



Minskad trygghet för invånare

För invånare som hellre vill ha personlig kontakt, eller som har svårt att kommunicera digitalt.



Inte tillgängligt för alla

Stöd saknas för andra språk än svenska, tillgänglighetsanpassad video och för personer utan e-leg.



Låg användning hos vårdpersonal

För att man tex föredrar personlig kontakt, för lite stöd för kompetensutveckling, bristande rutiner, besvikelse över verktyget.



Bristande mål- och styrningsarbete

Om detta brister kan olika plattformar upphandlas eller skapa stor variation i utbudet, vilket hindrar möjligheten att uppnå nyttor som mer jämlik vård.



Regionerna använder inte varandras program

Om alla regioner gör egna program, går de miste om nyttor som frigjorda resurser och mer jämlik vård.



Invånaren blir erbjuden hjälp som passar

Vi arbetar för att ha tydliga rutiner så att vårt patientcenterade arbetssätt fånga upp vilken typ av stöd som patienter behöver. Vi tar fram verktyg så att vi kan fånga upp och avgöra vilken förmåga och behov patienten har och anpassar stödet därefter.



Förankrar, förändringsleder och tydliggör

Vi hjälper med kompetensutveckling, har en tydlig målbild och klart syfte. Vi tar fram och förbättrar rutiner. Vi arbetar med tydliga förväntningar och stöd vid uppföljning som en del i vårt kontinuerliga arbete.



Tydliga mål, regelbunden uppföljning och ägandeskap av arbetssätt

Vi har en tydlig målbild som kommuniceras genom samtliga verksamheter. Vi använder tillgängliga verktyg och uppföljningen är lika viktig som att sätta målet. Vi undviker för stor variation i utbud och arbetssätt för att kunna följa upp och bidrar istället till jämlik vård.

Möjligt med 1177 stöd och behandling *(Nyttoanalys)*

- **En nära vård** för invånare
- **Frigjord tid** för vårdpersonal
- **Frigjord tid** för invånare
- **En tillgängligare vård** för invånare
- **Snabbare utveckling** av vård och behandling
- **Mer jämlik** vård
- **Fler invånare** får hjälp och **får bättre** hjälp
- **Ökad trygghet** för invånare
- **Bättre arbetsmiljö** för vårdpersonal
- **Minskade kostnader** för invånare
- **Minskade kostnader** för papper och porto
- **Minskad miljöpåverkan** från papper **och koldioxidutsläpp** för resor och transport
- *Minskade kostnader för verksamhet?*

Vad behöver ni göra nu?




1. Gå in och ta del av hela nyttoanalysen.
 - Utmana den, hjälp oss att göra den bättre
 - Hör av er för om ni har en kandidat till moment att genomföra en hel kalkyl på.
2. Följ kvarvarande steg i modellen utifrån ett moment:
 - Jämför med nuvarande arbetssätt, Formulera frågor, Samla data, Räkna, Presentera
3. Sätt upp mål och följ upp



Ett särskilt tack till:

Tommy Skjulsvik (VGR),
Anna Norrenge (Kalmar),
Joakim Ekberg (Östergötland),
Josefine Laago (Jönköping),
Johanna Höppe Persson (Östergötland)



Gallring av personuppgifter i 1177-tjänster

Maria Ekendahl, Inera AB

Bakgrund

- Inera är personuppgiftsbiträde för regionernas information i de nationella tjänsterna. Sedan dataskyddsförordningen började gälla har Inera försökt få fram gallringsinstruktioner från regionerna, men det har varit svårt. Därför finns information kvar i tjänsterna som bör gallras bort.
- Under hösten 2023 samlade vi alla regioner för ett par nationella möten och hade fokus på arkivarier, dataskyddsombud och jurister. Vi presenterade och diskuterade ett par förslag som grund för gallringsfrister. Lagstiftning är nationell men gallringsinstruktioner måste komma från varje region som är personuppgiftsansvarig.



Principer eller kategorier för gallring

- **Journalinformation** (journalhandlingar eller journaluppgifter)

Gallras inte utan bevaras tills vidare. Efter att en patient har avlidit bevaras handlingarna för forskningsändamål. De lagras i Ineras tjänster i de fall det inte finns beslut och praktisk möjlighet för att exportera handlingarna till regionens system. Exempel: Journalanteckningar i Rådgivningsstödet för 1177 på telefon. Mina intyg.

- **Åtkomstloggar** (logguppgifter)

Krav från Socialstyrelsen på lagring i 5 år. Men det förväntas nya instruktioner under detta år för lagring i 10 år, som är preskriptionstiden för grovt dataintrång. Många tjänster innehåller logguppgifter.

- **Handlingar (uppgifter) av begränsad betydelse**

Ska inte lagras som journalhandlingar utan måste ha ett ändamål för bevarande, annars gallring. Exempel: Meddelanden, ärenden, chattar, telefonsamtal. Resultatet ska journalföras medan handlingen kan gallras. Förslaget är att gallra efter 2 år då IVO inte längre tar upp klagomålsärenden.



Uppgifter i Ineras tjänster



Fortsatt arbete under 2024

- 10 regioner ställde sig bakom Ineras förslag på principer/kategorier för gallring och ville ta nästa steg med instruktioner. 11 regioner ville först göra en ordentlig genomgång och inventering av tjänster från Inera som de använder.
- En önskan fanns om att ha en nationell expertgrupp till stöd för arbetet. Nu finns en sådan, nominerad av Ineras programråd.

<https://www.inera.se/om-inera/expertgrupper/bevarande--och-gallringsradet/>

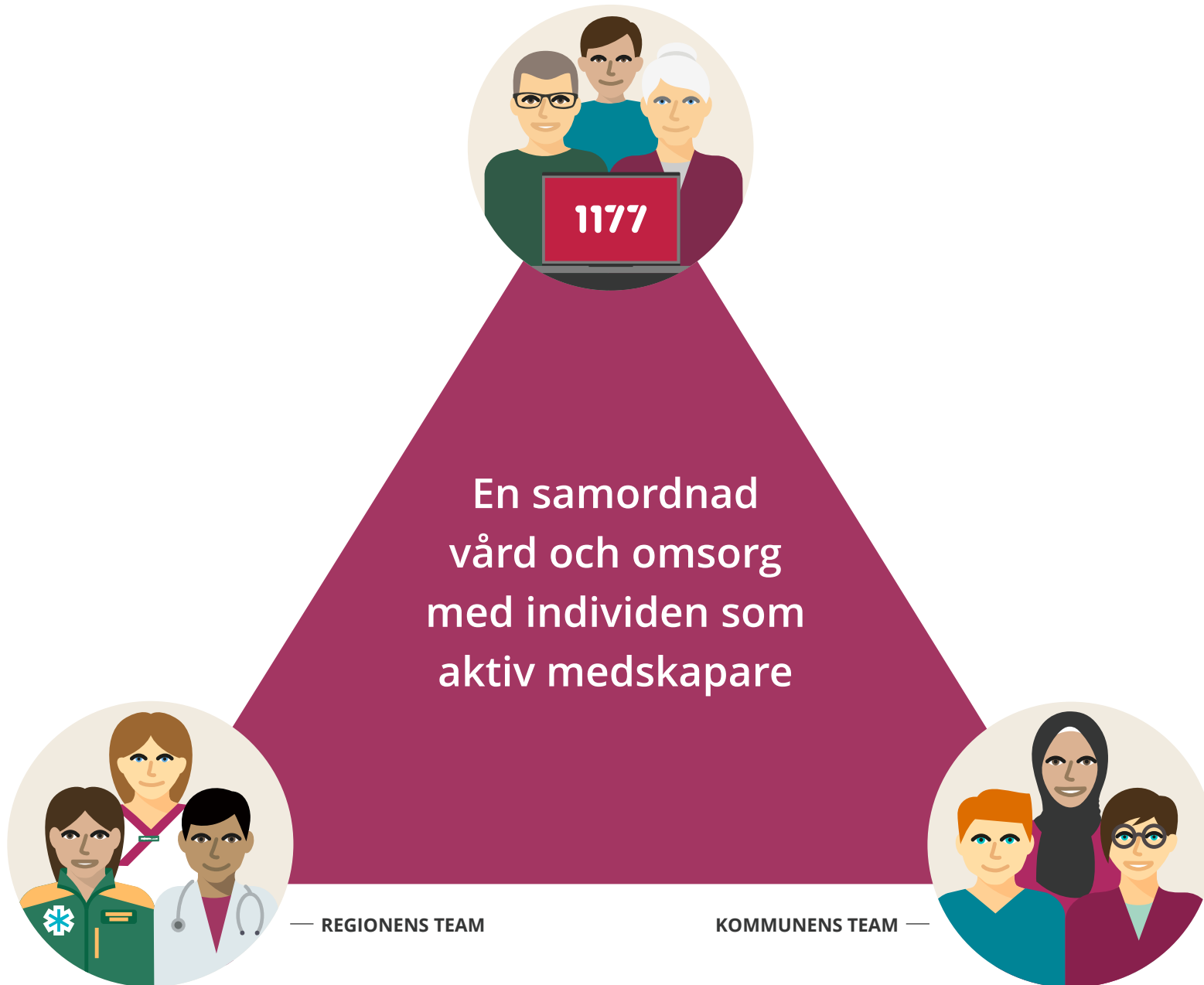
- Gruppen tar fram nationella gallringsråd för alla 1177-tjänster och därefter övriga Inera-tjänster som är berörda. Vi kallar till nationella möten och förankrar råden, samt regionala möten för de regioner som vill ha mer stöd.
- Gruppen diskuterar även råd för redaktionell information. Kan behöva förankras med fler grupperingar.





Projektet Sammanhållen planering

Kristina Stensson Ljungdahl, Inera AB



Målet: Stöd till invånaren för överblick oavsett huvudman och utförare

På 1177 kan jag och mina anhöriga få en samlad och anpassad överblick av mina vård- och omsorgsärenden, kontaktpersoner och vårdplaner. Jag kan gå vidare till fördjupad information vid behov.

All dokumentation går att nå från ett ställe.

Deltagare från regioner

11 regioner bidrar aktivt i arbetsgrupper:

6 informatiker

12 verksamhetsspecialister

16 strateger och projektledare

Tät samverkan med kunskapsstyrningen NSG och NAG Strukturerad Vårdinformation



Uppdraget:
Att komma överens nationellt om vilken dokumentation som ska delas och se till att alla aktörer kan dela den.
Att hitta former för hur region och kommun kan samverka runt informationsdelning.

Via 1177:
Ta fram användarvänliga personliga översikter som både invånare, anhöriga och personal har tillgång till.

Projektets första etapp 2024 – augusti 2025

- Utveckla en första version av en sammanhållen översikt med information som redan finns i 1177:s inloggade e-tjänster
- Ett informatikarbete pågår, med både invånar- och medarbetarperspektiv.
 - En arbetsgrupp har fokus på kommunernas behov och perspektiv, så att den kommunala hälso- och sjukvården och omsorgen successivt kan inkluderas
- Ta fram tekniska långsiktiga lösningar samt utreda de juridiska förutsättningarna för anhöriga, närstående och andra företrädare att ta del av dokumentation och tjänster på 1177.



Följ projektets arbete:

Öppen Confluencecyta

[Öppen info: Sammanhållen planering 1177 - Confluence \(atlassian.net\)](https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/SP1177/overview?homepagelId=3511190171)

En visualisering av projektets målbild:

En filmad presentation utifrån användarscenarier med skisser som visar vad projektet ska skapa på kort och lång sikt.

The screenshot shows a Confluence page for project 1177. The browser address bar displays the URL: <https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/SP1177/overview?homepagelId=3511190171>. The page title is "Öppen info: Sammanhållen planering 1177 Home".

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Öppen info: Sammanhålle...
- Allt innehåll
- Space settings
- GENVÄGAR: Inga genvägar i det här utrymmet
- INNEHÅLL
 - Platsens användare oc...
 - Välkommen till startsi...
 - Om projektet
 - Arbetsgrupper ...
 - Avsiktsförklaring
 - Bakgrund
 - Behovsbild - inv...
 - Juridiska förutsät...
 - Öppna informati...
 - Tidplan 2024 -20...
 - Informatik
 - Internt arbetsmaterial
 - Projektledning

The main content area features a diagram with a central purple triangle containing the text: "En samordnad vård och omsorg med individen som aktiv medskapare". The triangle is surrounded by icons representing different teams: "REGIONENS TEAM" (top), "KOMMUNENS TEAM" (bottom right), and "HÄLSO- OCH SJUKVÅRDENS TEAM" (bottom left).

Below the diagram, there is a text box with the heading "Målet: Stöd till invånaren för överblick oavsett huvudman och utförare". The text reads: "På 1177 kan jag och mina anhöriga få en samlad och anpassad överblick av mina vård- och omsorgsresurser, kontaktpersoner och vårdplaner. Jag kan gå vidare till fördjupad information vid behov. All dokumentation går att nå från ett ställe."

At the bottom of the page, there is a paragraph: "Här kan du följa arbetet med att ta fram digitalt stöd för sammanhållen planering på 1177.se. Digitalt stöd innebär bland annat att invånare och anhöriga kan se relevant personlig dokumentation inom hälso- och sjukvården och även från socialtjänsten, på samma ställe. 1177 har en unik juridisk möjlighet att kunna visa upp dokumentation från alla huvudmän för vård och omsorg i hela landet. Nära vård. Projektarbetet handlar till stor del om att komma överens nationellt om vilken dokumentation som ska delas, se till att alla aktörer kan dela den, och att ta fram användarvänliga personliga översik..."

PAUS





Nöjd kundindex, NKI, 2023 för 1177.se - separat presentation

Andreas Leifsson, Inera AB





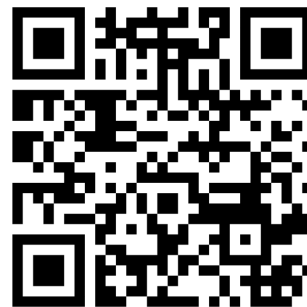
Kommande möten

Planerade datum

10 april, 23 maj
5 september, 10 oktober, 6 november, 11 december

Om vårens möten:

- Status 1177 direkt
- Öppen demo kopplad till utvecklingsprojekten i 1177



www.menti.com

Kod: 2166 9938

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

3 utvärderingsfrågor

www.menti.com

Kod: **2166 9938**



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