

Agenda 1177 – status och nyheter från Inera. Frågor och svar i möteschatten den 1 februari 2023

Status för projekt Symtombedömning och hänvisning och invånartjänsten 1177 direkt.

FRÅGA / KOMMENTAR	SVAR / KOMMENTAR
<p>1177 direkt används redan i Västernorrland och i Västerbotten som namn på ingången till den digitala symtombedömningen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 15 juni 2022 lanserade Västernorrland 1177 direkt. Vi har också en app. Vi länkar till möjlighet att chatta digitalt via kontaktkorten också • Västerbotten lanserade den 26 jan, men helt färdiga är vi ännu inte. Vi väntar på godkännande för vår app. (Appstore kollas flitigt av oss) • Det finns förstås fler regioner som har liknande lösningar men under andra namn än 1177 Direkt • Sörmland har samma tjänst via P24 vad vi kallar Vårdkontakt Direkt sedan nåt år tillbaka. Vi ger möjlighet att nå tjänsten även via inloggat läge.
<p>Kan man länka till lösningen via kontaktkorten och/eller på inloggad startsida? Problem uppstår när man uppmanar invånaren "Logga in på 1177.se" och man sedan inte kan logga in i lösningen bakom 1177 direkt då... En utmaning, svårt för invånaren som är inloggad</p> <p><i>/till höger återfinns citat från deltagare på mötet/</i></p>	<p>"Det går att länka via KKA på kontaktkortet." "Att använda <i>Regionen rekommenderar</i> är inte en bra väg. Vi har via vårt regionala projekt lyft detta till Inera." "Vi går ifrån budskapet att invånaren ska börja med att logga in. Det går ju inte att googla sig till information som ligger där. Google är den överlägset vanligaste vägen för invånaren att hitta information." "Vi måste tvätta bort benämningen "logga in på 1177.se" - det är inte så som invånare använder 1177.se" "Vi lägger ju länk till e-tjänst på kontaktkort, om det är en mottagning som visas på 1177.se - den länken måste läggas upp via kontaktkortsadmin. Hälsocentraler i Västernorrland som använder plattform-24 gör så. Så det är möjligt att visa på kontaktkort, men problemet också hos oss är ju att man inte kan säga "logga in via 1177""</p>

FRÅGA / KOMMENTAR	SVAR / KOMMENTAR
	Regioner som inte är med i Ineras upphandling är välkomna att höras av sig till e-tjänsternas förvaltning om att ansluta sin tjänst som en uthoppstjänst. Precis som t ex Sörmland har gjort
Riktlinjerna för 1177 säger att vi inte ska ha "namn" på 1177-tjänster. Vi uppmanas att säga logga in, ring etc. Varför har vi valt att ha ett så tydligt namn på den här tjänsten	1177 direkt kommer behöva fyllas över tid vad det innebär. och skapa igenkänning. Fördelen med att det till exempel inte heter "chatta med vården" eller liknande är att vi inte låser oss vid en typ av kanal. Det var också svårt att välja ut vad som var den viktigaste funktionen som skulle vara den som "namnger" tjänsten eftersom lösningen är så flexibel och har så många funktioner. Vi har testat namnet och det föll väl ut. 😊 Hoppas detta ger lite mer svar på namnfrågan.
Nyfiken: ni som är i gång redan kan ni mäta följsamheten till de råd som ges?	"I Västernorrland arbetar vi med att ta fram effektmål för att mäta hur det går. Följsamheten är däremot en svår parameter att mäta. Uppföljning med fokusgrupper med de som använt tjänsten är ju en variant. Vi har haft två sådana workshops. Vi har också kundnöjdhet 4,1 i snitt av 5." " Om de följs el inte är svårt att säga. Men vi har stat på hur många som nöjer sig med de råd som ges väljer att inte gå vidare till chatt. Det har tidigare gjorts undersökningar kring hur nöjda invånarna är med de råd som de fått och betyget var bra. (Om jag inte minns fel så kring 4,5 av 5)"

Status för intresseanmälan ny 1177-app

FRÅGA/ KOMMENTAR	SVAR / KOMMENTAR
Kommer dagens 1177-app att vara kvar parallellt tills dess ny app funkar?	Det beror på hur regioner beslutar om den befintliga 1177-appen. Förarbetet med workshops hanterade enbart frågan om varför och i så fall med vilket innehåll som en ny 1177 app behövs.

FRÅGA/ KOMMENTAR	SVAR / KOMMENTAR
<p>Tänker vi också att egenmonitorering ska kunna kopplas mot 1177 appen?</p>	<p>Det beror också på vad man menar här. Om regionen använder så kallade tredjepartsaktörer (en fristående app t ex) för egenmonitorering, kommer man eventuellt kunna visa upp värden från en sådant verktyg om beslut fattats och teknisk utveckling genomförts för just hantering av information från sådana digitala verktyg även i appen.</p> <p>Det finns inget beslut i dagsläget om att Inera ska utveckla verktyg för egenmonitorering. Däremot ingår det i konceptet för Sammanhållen planering att på sikt kunna visa upp sådana mätvärden i översikter på 1177. Det behövs både beslut om standarder och om teknisk utveckling för att realisera det.</p>

Hitta vård och kontaktkortsadmin

FRÅGA/KOMMENTAR	SVAR / KOMMENTAR
<p>Jättebra om det går att koppla ihop sökfunktionerna. Det är idag ganska många klick för att söka fram en mottagning i Hitta vård.</p>	
<p>En utmaning är att vården idag inte alltid utgår från en enhet/mottagning. I och med digitaliseringen finns ett utbud som inte direkt kopplas till EN enhet utan som innebär att flera enheter samverkar. Exempelvis när vi inför symtombedömning och hänvisning där (som vi har valt) alla vårdcentraler ingår.</p>	

FRÅGA/KOMMENTAR	SVAR / KOMMENTAR
<p>Gemensam enhetskatalog - finns inte (enligt min uppgift) inte med i 2023 års budget i Ineras Roadmap (kanske är uppdaterad nu?) men när aktualiseras/realiseras detta? Eller hur ser vägen framåt ut? 😊</p>	<p>Det stämmer! Det här arbetet är av karaktären lite för litet att gå ut med i stora avsiktsförklaringar, men för stort att "bara göra" i förvaltningen. Vi får se om det kan bli en del av något annat litet större initiativ. Vi kämpar på och undersöker möjliga finansieringsvägar.</p> <p>Gemensam enhetskatalog är en av de saker som skapar förutsättningar för förbättrad användarupplevelse i 1177 och konsolidering öppet/inloggat läge.</p> <p>(Mycket av det som Sthlm adresserar i ett behov kallat "tomma ärendetyper" handlar om en konsolidering mellan öppet och inloggat läge. Vi har inte glömt bort det, men det behöver bli en del av något större.)</p>

Om översättningar på 1177.se och HBTQI-certifiering

<p>Hur resonerar ni kring hur man hittar till det översatta innehållet? På dagens 1177.se är det ju lite svårt att hitta till information på andra språk.</p>	<p>Det är sant. Nu ligger länkar till lättläst och texter på andra språk i sidfoten.</p> <p>Ja, det finns tankar och utvecklingsförslag inom området. Vi får återkomma till det. Här är länken till sidorna med lättlästa och översatta texter:</p> <p>https://www.1177.se/sv-se-x-ll/other-languages/other-languages/</p>
<p>Är det RFSL som står bakom certifieringen? Finns det andra aktörer och certifieringar</p>	<p>RFSL stod bakom certifieringen av Ineras redaktioner. Men det finns många liknande initiativ och flera regioner har också egna certifierings- och diplomeringsutbildningar. Västra Götalandsregionen är ett sådant exempel.</p>