



2023-11-01

Lägesrapport 1177 direkt

- Ny digital ingång till vården

Lägesrapport

Denna lägesrapport är framtagen för dig som är chef eller ledare inom verksamheter som berörs av 1177 direkt. Syftet är att du ska hålla dig uppdaterad om vad som pågår inom projektet. Lägesrapporten tas fram av projektledningen för 1177 direkt och skickas ut cirka en gång i månaden eller vid behov.

Innehåll:

- ✓ Aktuell information
- ✓ Utvärdering av 1177 direkt
- ✓ Rapportering av avvikelser - förtydligande
- ✓ Planerade stängningar i tjänsten
- ✓ Kontaktvägar och support
- ✓ Statistik
- ✓ Mer information

Aktuell information

- Den regionövergripande riktlinjen för 1177 direkt har uppdaterats. Hälso- och sjukvårdsdirektör Annica Öhrn är numera ägare till riktlinjen.
- Under hösten kommer projektet att göra en utvärdering av 1177 direkt, genom att bland annat gå igenom avvikelser i tjänsten (läs mer på bild 4).
- Ett förtydligande gällande rapportering av avvikelser har tagits fram (bild 5).
- Arbete pågår med att se över vilka verksamheter inom specialistvården som skulle kunna använda 1177 direkt via ärendeöverlämning. Informationsmöten är på gång med flera kliniker under hösten.
- Representanter från Rehab, Mödravården och BVC ingår i nationella arbetsgrupper med Inera, för att diskutera nya, möjliga vårdflöden i 1177 direkt.

Information om 1177 direkt på Vårdforum den 25 oktober.



Utvärdering av 1177 direkt

- 1177 direkt har funnits på alla vårdcentraler, rehab och via den centrala ingången i snart sex månader. Den senaste tiden har tjänsten och leverantören granskats i media. Kritiken grundar sig i en utvärdering som tagits fram i Västra Götalandsregionen (VGR) av deras digitala tjänst "Sök vård". Läs mer i nyheten på intranätet.
- Projektet har fått i uppdrag av utvecklingsdirektören att genomföra en ny, fördjupad utvärdering av 1177 direkt i Region Östergötland under hösten, för att löpande säkerställa patientsäkerheten.
- Vi kommer att:
 - Genomföra journalgranskningar för ett urval av patienter som valt att använda 1177 direkt.
 - Analysera alla inrapporterade avvikelser i Synergi.
 - Analysera data från systemet 1177 direkt.
- Vi planerar även en undersökning bland medarbetare och chefer.
- Utöver detta fortsätter vi att löpande följa upp inkomna avvikelser och följa statistik i tjänsten.

Rapportering av avvikelser – förtydligande

- I den regionövergripande riktlinjen för 1177 direkt finns ett förtydligande om hur avvikelser ska skickas vidare för hantering.
- Avvikelser ska hanteras i Synergi enligt befintlig rutin, 34750 Avvikelsehantering i Region Östergötland.
- Vid registrering av avvikelser i Synergi, **märk ärendet med 1177 direkt** under rubriken **Involverade system**.
- Avvikelser som skickas vidare i Synergi till enhet Vårdsystem och e-hälsa hanteras av regionalt samordnande läkare för 1177 direkt, och/eller av förvaltningsobjekt E-hälsa, beroende på angiven händelsekategori.

Exempel på vad som ska rapporteras in:

- Feltriageringar
- Händelser som kan leda till patientsäkerhetsrisker
- Driftstörningar

Planerade stängningar i tjänsten

- Planerade, tillfälliga stängningar i 1177 direkt är inte längre tillåtna.
- 1177 direkt är numera en av invånarnas första väg in till primärvården, den är därför lika viktig att hålla tillgänglig som telefonen.
- Det är en patientsäkerhetsrisk om högprioriterade ärenden ligger ohanterade, eftersom enheter som lämnar över ärenden inte får någon avisering om att en enhet är stängd.
- Om ni planerar att stänga er verksamhet tillfälligt, så finns möjligheten att be en annan enhet att hålla tjänsten öppen åt er på samma sätt som med telefonen.
- Kom ihåg att i förväg ordna behörighet i 1177 direkt till er enhet, för personalen från den enhet som hjälper er att bemanna tjänsten.

Kontaktvägar och support (vardagar kl. 8-17)

Kategori	Exempel på ärende	Kontaktväg
Avvikelser	Feltriageringar, patientsäkerhetsrisker, driftstörningar	<u>Synergi avvikelserapportering</u>
Felanmälan*	Alla typer av tekniska problem i tjänsten	<u>Stöd och service formulär</u> eller telefon 36000
Användarstöd	Olika typer av användarproblem	Superanvändare alt. <u>Stöd och service formulär</u> eller telefon 36000
Behörigheter	Ny användare i 1177 direkt	Superanvändare
Behörigheter	Flygledartornet, Dashboard och superanvändare	<u>Stöd och service formulär</u> eller telefon 36000
Förbättringsförslag	Potentiella förbättringar i tjänsten	<u>Stöd och service formulär</u> eller telefon 36000
Verksamhetsfrågor	Rutiner, arbetssätt	Verksamhetschef, verksamhetsutvecklare

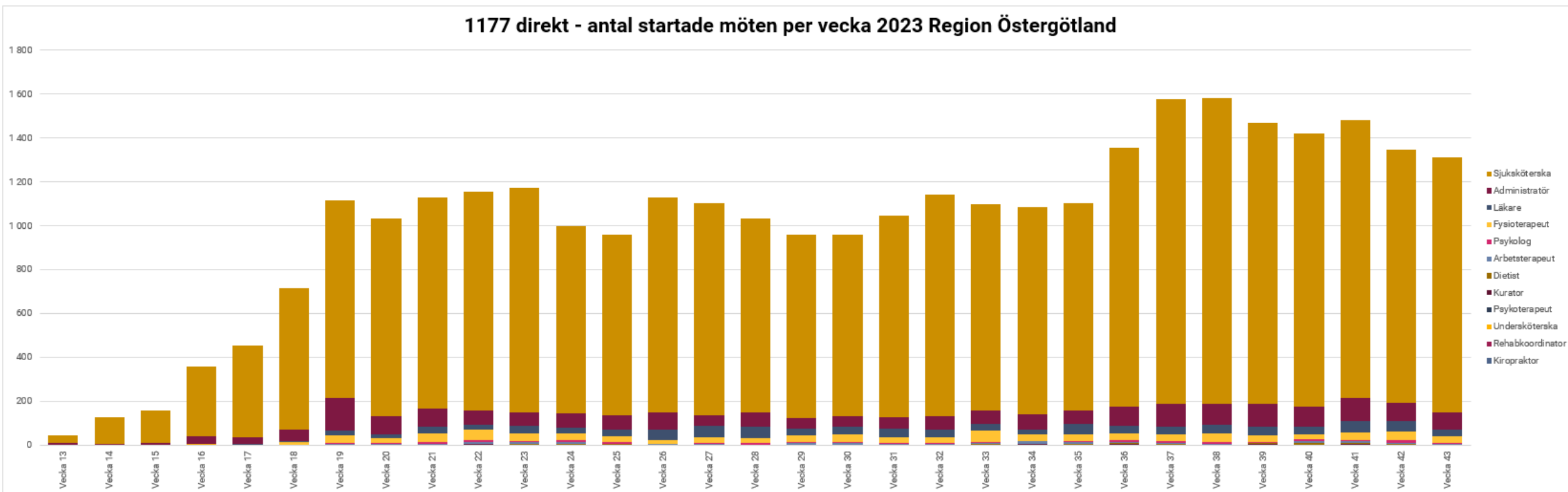
* Felanmälan kvällstid och helger, sker enligt intern rutin för central ingång.

Statistik

Antal startade möten per vecka

Totalt har **över 31 600 chattar och digitala möten** genomförts till och med vecka 43.

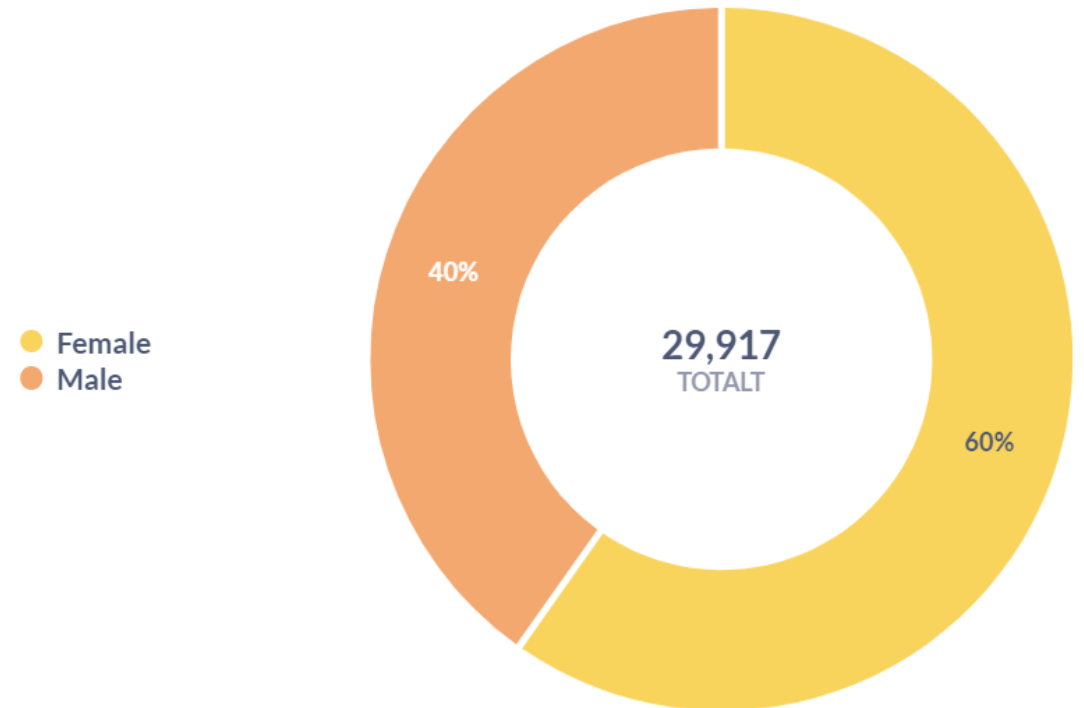
1177 direkt - antal startade möten per vecka 2023 Region Östergötland



Startade möten per åldersgrupp

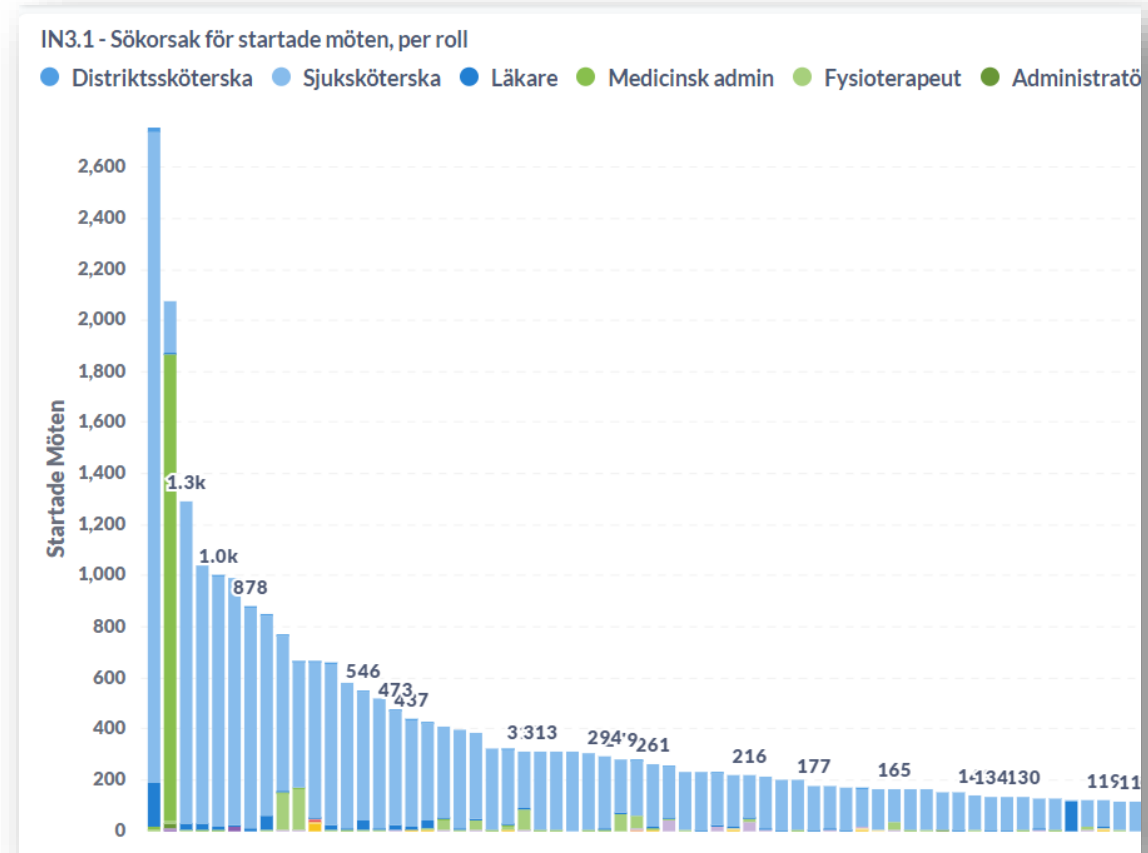
Åldersgrupp	Andel av total	Antal
0-9	10%	3 044
10-19	8%	23
20-29	22%	6 692
30-39	19%	573
40-49	14%	4 139
50-59	13%	3 854
60-69	8%	2 392
70-79	5%	137
80-89	1%	362
90-99	0%	33

Startade möten per kön



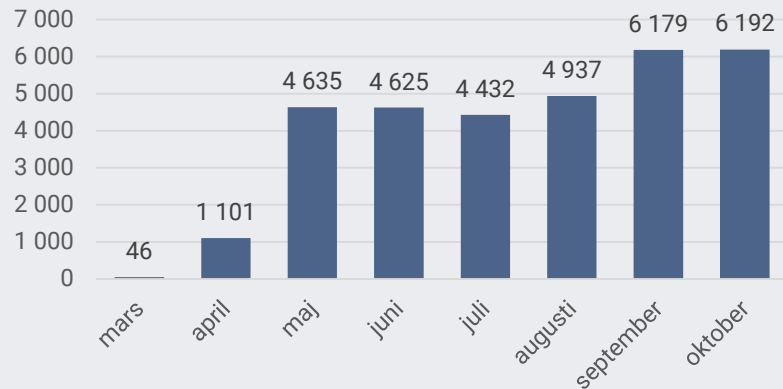
De tio vanligaste sökorsakerna (av 30 000 startade chattar)

1. Hudbesvär
2. Admin-flödet
3. Urinvägsbesvär
4. Hosta
5. Halsont
6. Mag-/tarmbesvär
7. Öronvärk
8. Utslag
9. Ryggbesvär
10. Knäbesvär

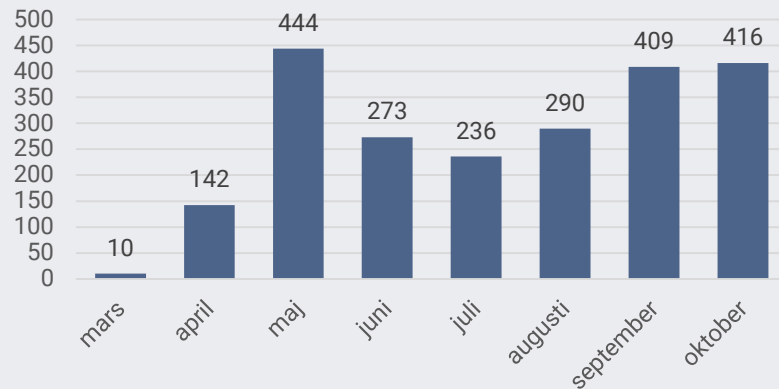


Antal ärenden per månad

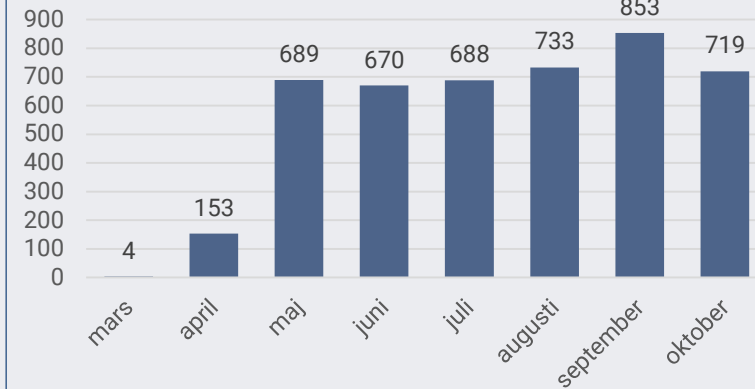
Antal startade chattmöten



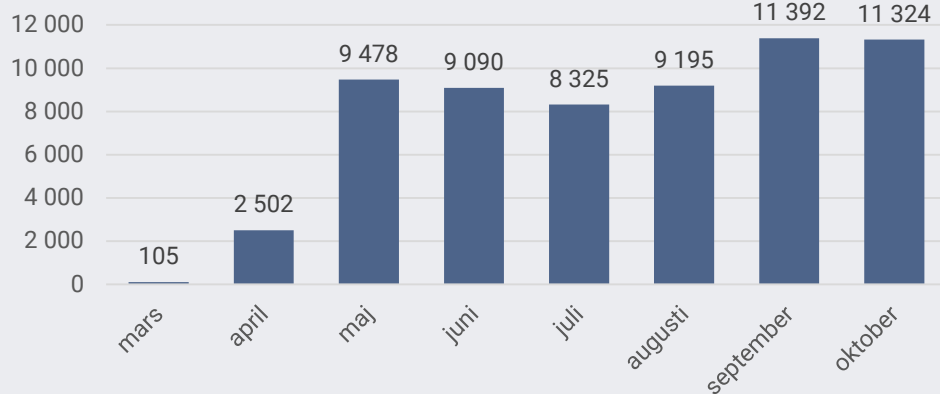
Antal via administrativ ingång



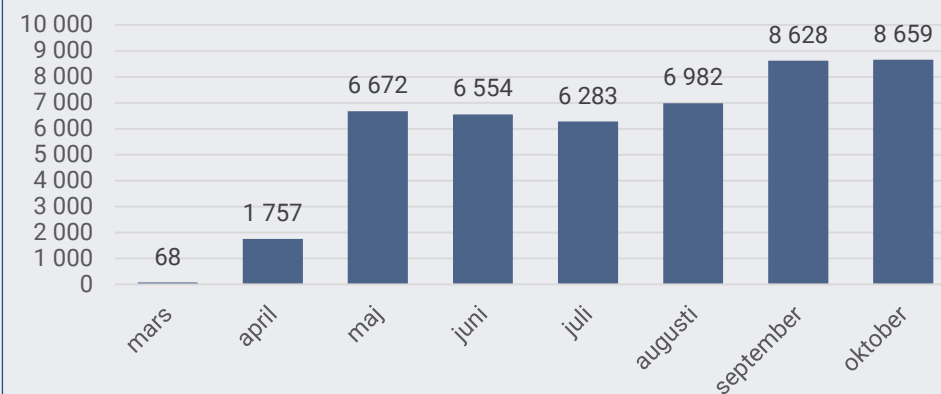
Antal hänvisningar 112/akuten



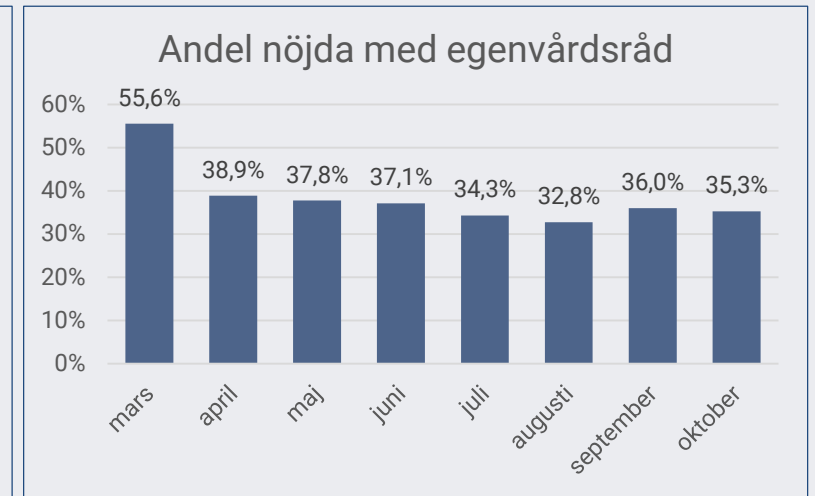
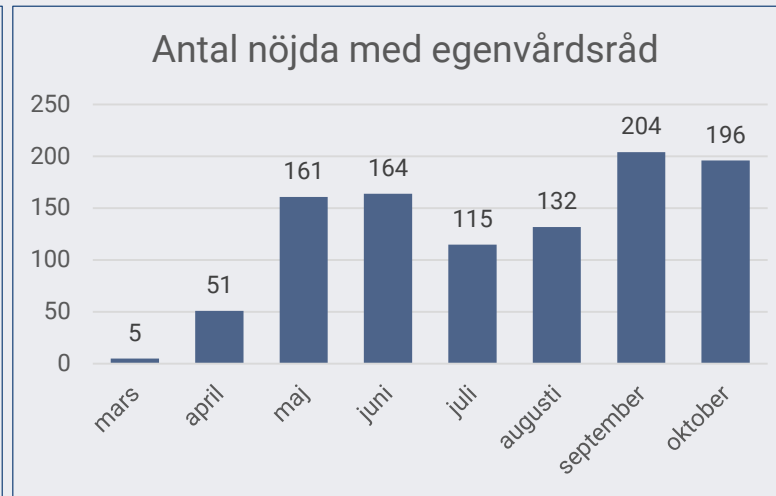
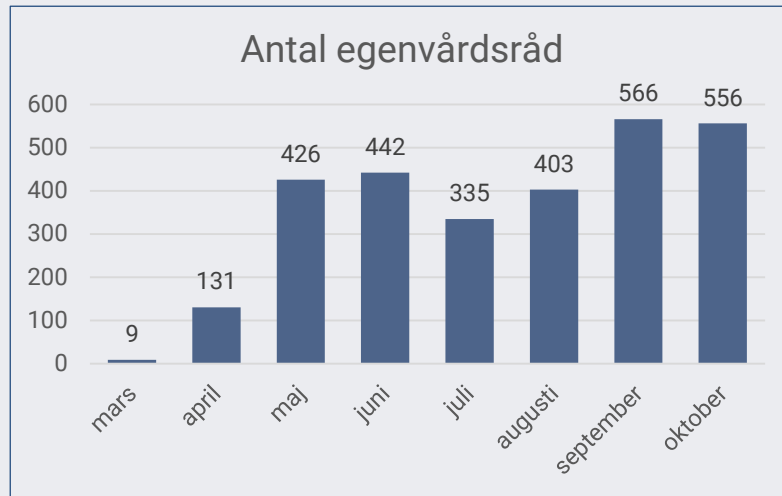
Antal startade triageringar



Antal avslutade triageringar



Hänvisningar till egenvård



* Nöjd med egenvårdsråd = att patienten inte går vidare till chatt med vårdpersonal.

Mer information:

→ Vårdgivarwebben

Riktlinjer, manualer, lägesrapporter m.m.

→ Samarbetsgrupp på intranätet

För superanvändare och alla som vill hänga med i vad som händer i projektet.

→ Prenumerera på driftstatus

Anmäl dig [här](#) (välj 1177 symtombedömning och hänvisning) för information från Inera om driftavbrott i tjänsten.



Frågor och funderingar?

Välkommen att skicka din fråga till: 1177direkt@regionostergotland.se