



2023-09-28

Lägesrapport 1177 direkt

- digital ingång till vården

Lägesrapport

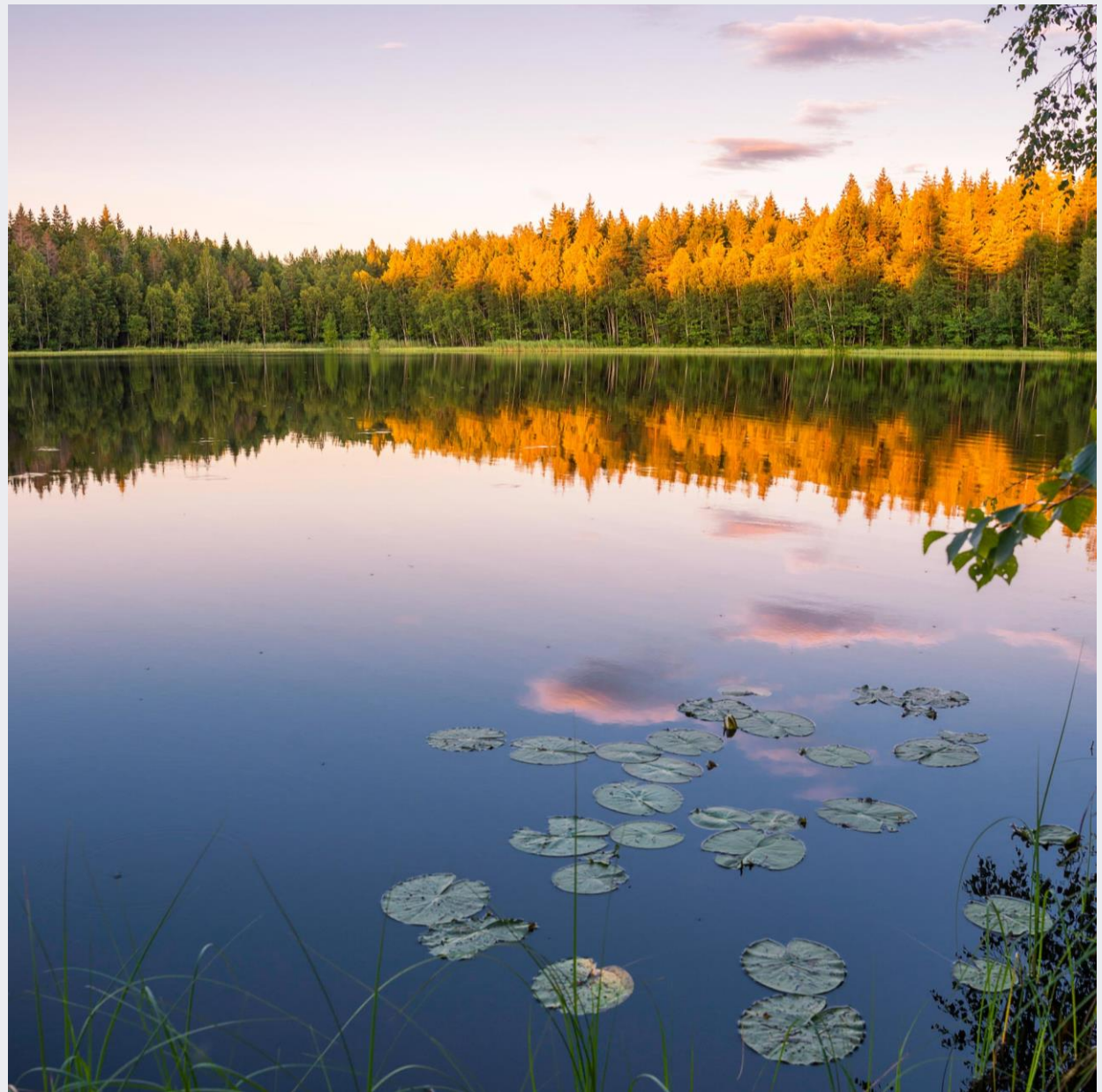
Denna lägesrapport är framtagen för dig som är chef eller ledare inom verksamheter som berörs av 1177 direkt. Syftet är att du ska hålla dig uppdaterad om vad som pågår inom projektet. Lägesrapporten skickas ut cirka en gång i månaden eller vid behov.

Innehåll:

- ✓ Aktuell information
- ✓ Statistik
- ✓ Fortsatt införande av 1177 direkt
 - ✓ Fem nya delprojekt
 - ✓ Nationellt arbete med 5 nya vårdflöden
 - ✓ Överlämning till fler verksamheter
- ✓ Kommunikation
- ✓ Mer information

Aktuell information

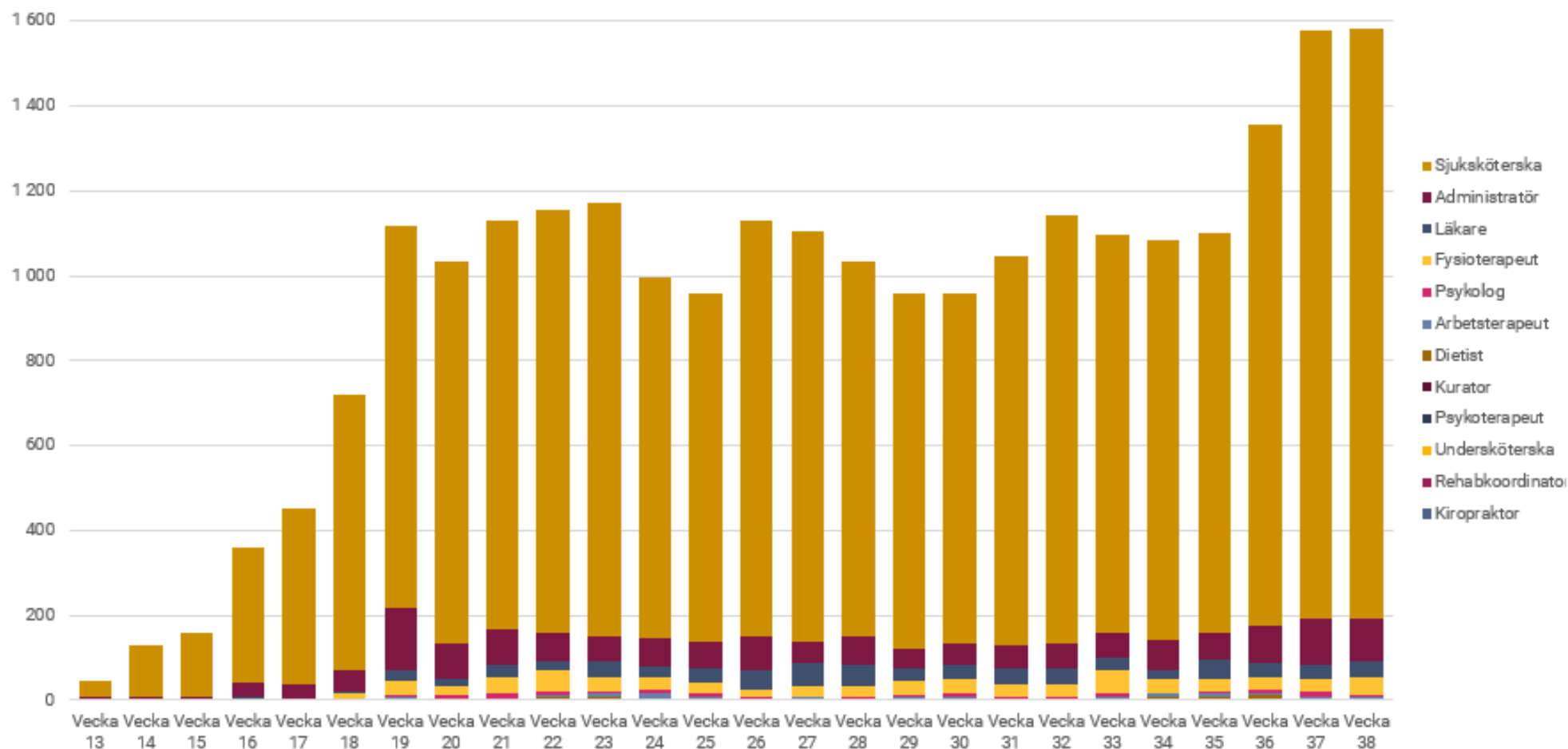
- **Nu startar fas 2 i projektet - med fokus på att vidareutveckla 1177 direkt och att införa tjänsten i fler verksamheter inom hälso- och sjukvården.**
- Åsa Källum är ny huvudprojektledare. Övrig projektorganisation tillsätts just nu och presenteras så snart som möjligt.
- Sedan den 1 september har e-hälsa ansvar för förvaltningen av 1177 direkt och användarsupporten går numera via Stöd och service.
- Tre privata rehab-mottagningar finns sedan 5 september i 1177 direkt (Stjärnkliniken Mjölby, PBM Rehab Norrköping, Rehab support Linköping).
- Vi fortsätter att kommunicera brett för att öka kännedomen om tjänsten hos östgötarna.



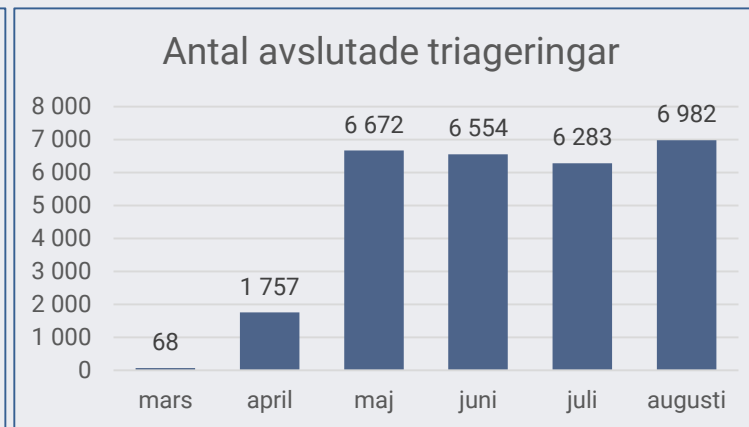
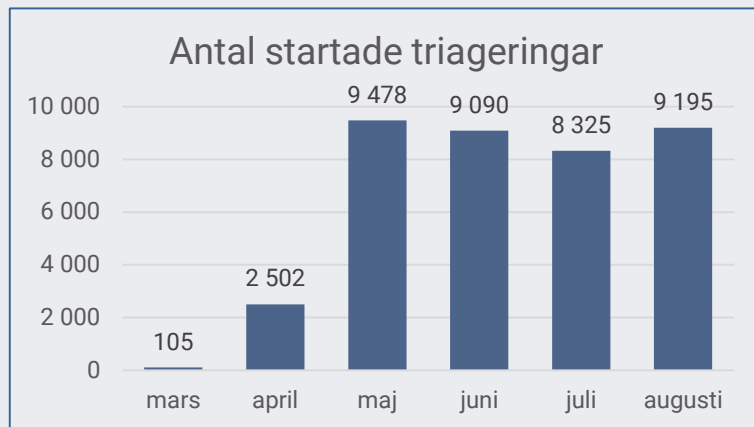
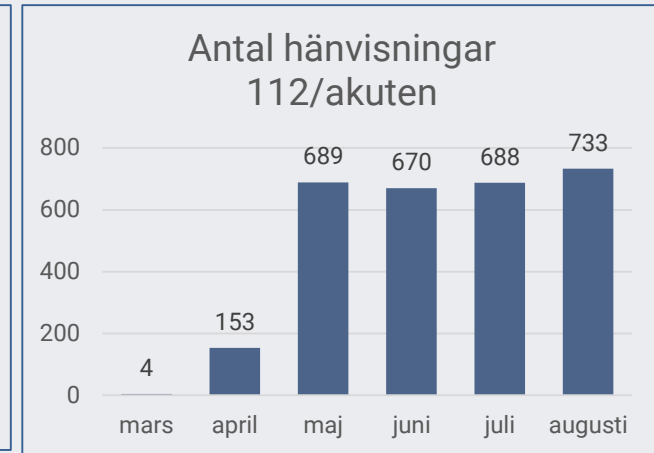
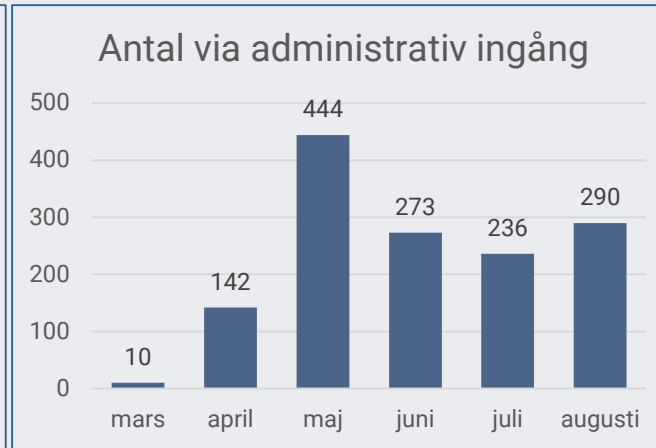
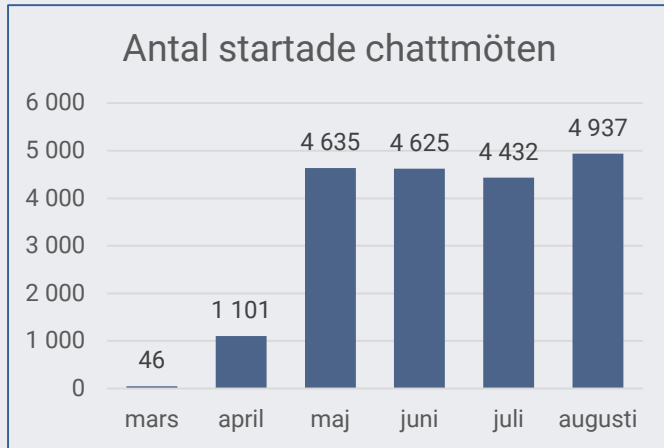
Statistik

Antal startade chattmöten per vecka

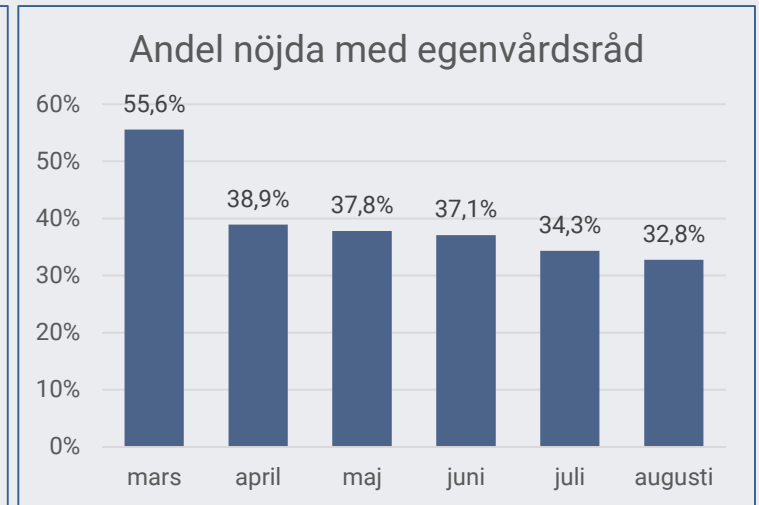
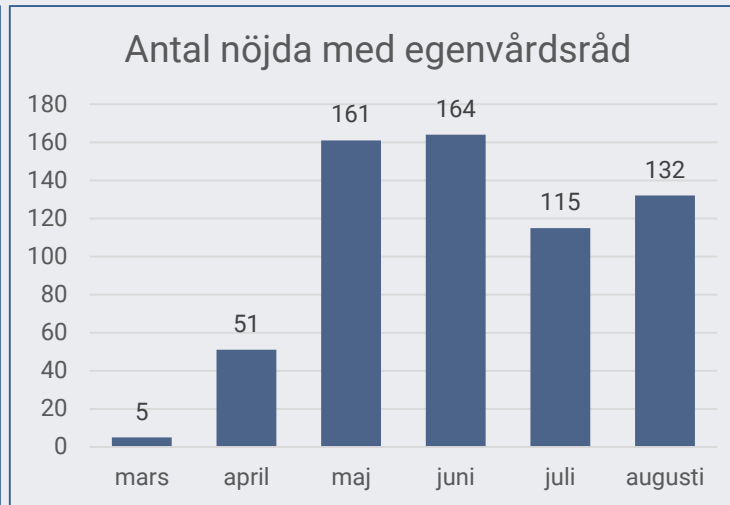
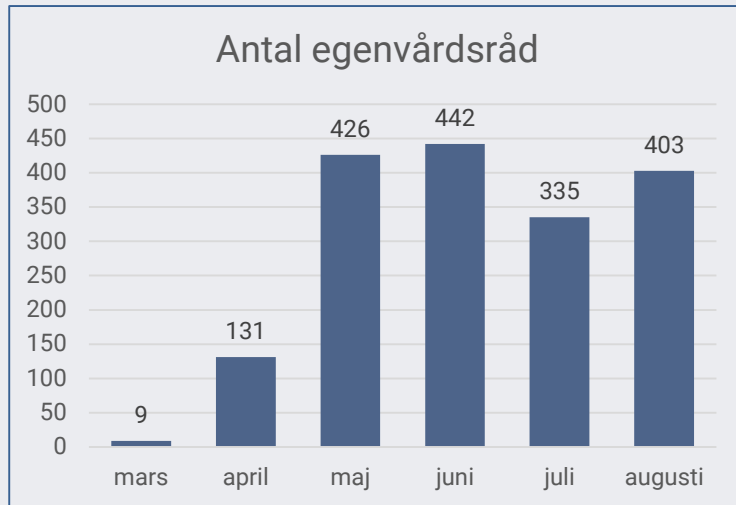
Totalt har **över 24 000 chattärenden** genomförts till och med vecka 38. Vi ser en tydlig ökning av antal ärenden de senaste veckorna, vilket kan bero på att vi startat en bredare marknadsföring under vecka 36.



Antal ärenden per månad (t.o.m. augusti)

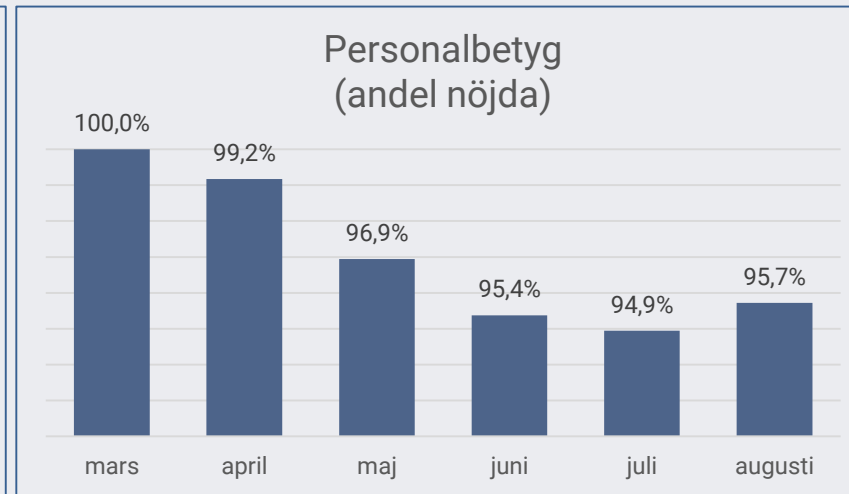
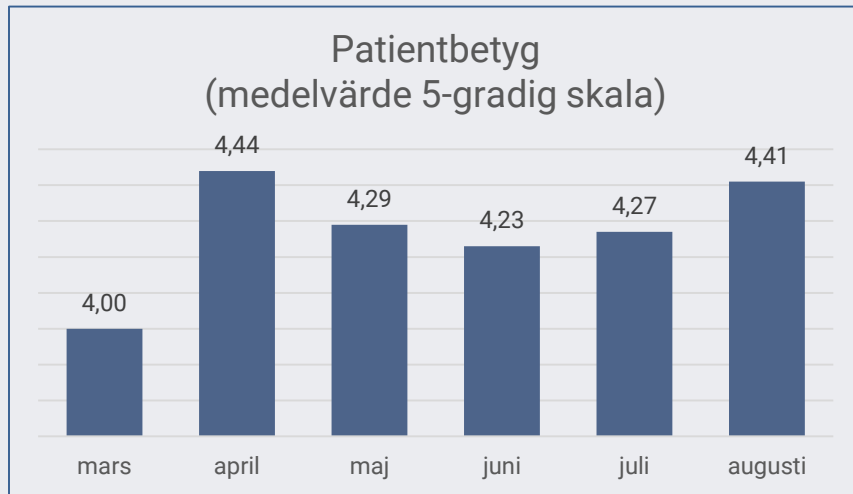


Hänvisningar till egenvård



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

Betyg från patienter och vårdpersonal



Vad säger patienterna?



Jättebra service att kunna chatta med vården! Trevligt bemötande.

Lite besvärligt i början, när man ska fylla i anledning till kontakt – då det inte fanns exakt alternativ. Annars var det kanon.

Mycket smidigt sätt att få hjälp på utan att behöva gå ifrån sin arbetsplats. Toppen.

Lite lång väntetid men annars funkade detta klockrent. Tack för hjälpen.

Upplivede kontakten som seriös och med bra frågor och omhändertagande av mina symptom.

Jag fick svar på min fråga, men lite förvirrande process för att komma i gång.

Mycket bättre med chatt än försöka få en telefontid.

** Ett urval av kommentarer som lämnats av patienter i tjänsten.*

Fortsatt införande av 1177 direkt

Fem nya delprojekt

Det fortsatta arbetet med 1177 direkt i Region Östergötland kommer att ske inom följande fem delprojekt.

Uppföljning och kvalitet

Beskrivning:

- Följa upp avvikelser med koppling till triagemotorn och medicinskt innehåll i tjänsten.
- Ta fram bättre uppföljningsrapporter.

Central ingång

Beskrivning:

- Vidareutveckla den centrala ingången.
- Förbereda för att nya flöden och fler verksamheter kopplas på.
- Utveckla den administrativa ingången för ännu bättre stöd till invånare och avlastning av vården.

Nationella vårdflöden 5 nya flöden

Beskrivning:

- Medverka i Ineras arbete med att ta fram nya vårdflöden för fler verksamheter.
- Implementera de nya vårdflödena inom regionen när de är klara.

Regionala vårdflöden Ärendeöverlämning

Beskrivning:

- Inventera vilka verksamheter som är aktuella att ta emot ärenden i 1177 direkt från övriga verksamheter.
- Ta fram arbets sätt för överlämning mellan verksamheter, så att patienten hamnar på rätt vårdnivå så snart som möjligt.
- Implementera tjänsten i aktuella verksamheter.

Överlämning till förvaltning

Beskrivning:

- Samordnad förvaltning inom sydöstra sjukvårdsregionen.
- Förvalta den regionövergripande riktlinjen tills mottagare är beslutad.
- Medverka i inventering av e-tjänster inom sydöstra och föreslå tjänster som kan avvecklas i och med 1177 direkt.

Nationellt arbete med 5 nya vårdflöden



- Hittills har 1177 direkt använts av vårdcentralerna och rehab med stöd av central ingång.
- Inera arbetar nu tillsammans med regionerna för att ta fram anpassade vårdflöden för fler verksamheter i 1177 direkt.
- De verksamheter som just nu är aktuella för att kunna få egna vårdflöden och ingångar i tjänsten är följande:
 - Rehab (finns redan i 1177 direkt, men har inte egen ingång)
 - Mödravård
 - Barnavård/BVC
 - Allmänpsykiatri
 - Ungdomsmottagning
- Verksamheterna har utsett representanter till Ineras arbetsgrupper och några arbetsgrupper har redan startat (Rehab och Mödravård).

Överlämning till fler verksamheter



- Hittills har överlämning av ärenden endast skett mellan vårdcentraler och central ingång.
- Målet är att fler verksamheter/specialistmottagningar ska kunna ta emot ärenden i 1177 direkt, för en så smidig hantering som möjligt av patientärenden.
- Delprojektet för regionala vårdflöden, kommer att se över vilka verksamheter som idag har stora flöden mot 1177 på telefon eller som redan arbetar digitalt.
- Delprojektet kommer sedan att ha uppstartsmöten med de verksamheter som kan vara aktuella för att ta emot ärenden i tjänsten. Samtal förs redan med vissa specialistmottagningar.



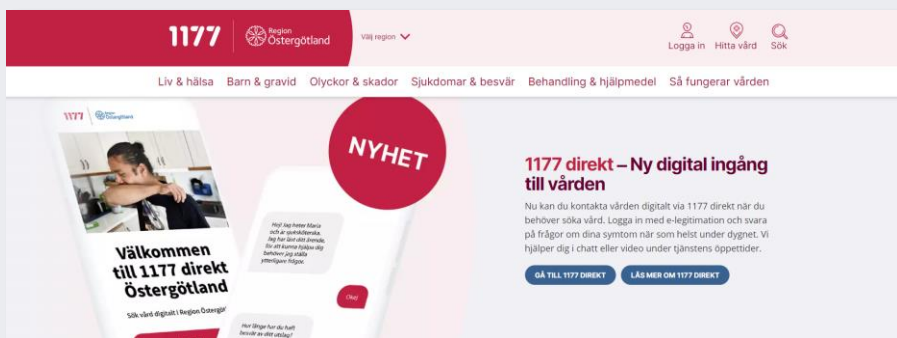
Kommunikation

Kommunikation till invånare och patienter

Vi behöver fortsätta att **skapa kännedom** hos östgötarna om att det finns ett nytt sätt att söka vård på.
Här kan vi alla hjälpas åt!

Pågående kommunikationsinsatser under september:

- Specialnummer av Hälsotecken delas ut till alla hushåll
- Annonsering i sociala medier och digitala kanaler
- Radio- och poddrekam



Ny vårdgivarwebb

- Sedan den 13 september finns information om 1177 direkt för vårdpersonal samlad på nya vårdgivarwebben.
- Under ingången "För dig som jobbar i 1177 direkt" finns länkar till inloggning, riktlinjer, utbildningsmaterial och support.

The screenshot shows the website for Region Östergötland, specifically the 'För vårdgivare' (For care providers) section. The page is titled '1177 direkt' and provides information about the digital service. The navigation bar includes 'Kunskapsstöd', 'Patientadministration', 'Utveckling och kompetens', 'Avtal och samverkan', and 'IT och service'. The main content area is divided into sections: 'E-tjänster' with a list of services, '1177 direkt' with a description and a 'Vad är 1177 direkt?' section, and 'Så här går det till' with a flowchart. A 'Relaterad information' box on the right contains links to '1177 direkt (1177.se)' and '1177 symtombedömning och hänvisning (inera.se)'. The flowchart shows a user logging in with e-legitimation and then answering questions about their symptoms.

Region Östergötland | För vårdgivare

Lyssna Kontakt Translate

Sök Meny

Kunskapsstöd Patientadministration Utveckling och kompetens Avtal och samverkan IT och service

Hem > IT och service > E-tjänster > 1177 direkt

E-tjänster

- 1177 direkt —
- För dig som jobbar i 1177 direkt
- Informationsmaterial om 1177 direkt
- Egenmonitorering +
- KBT på nätet +
- Stöd och behandling +

1177 direkt

1177 direkt erbjuder en ny, digital ingång till vården för invånare och patienter.

Vad är 1177 direkt?

Med 1177 direkt ges invånaren möjlighet att fylla i sina symtom digitalt för att sedan automatiskt bli lotsad vidare till rätt vårdnivå. Det gäller oavsett om hen går in via 1177.se, via vårdcentralens kontaktsida eller ringer sin vårdgivare. Den nya tjänsten innehåller även en möjlighet till chatt med vårdpersonal.

Målet med 1177 direkt är att förbättra tillgängligheten till vården och erbjuda nya sätt att kontakta oss på. Med 1177 direkt kan vi använda vårdens resurser på ett bättre sätt och på sikt hjälpa fler. Den nya tjänsten är också ett sätt att göra vården mer jämlik, oberoende av var i länet man bor. Invånarna kan kontakta vården när och var det bäst passar dem. Vi frigör även mer tid till fysiska besök.

Så här går det till

I flödesbilden nedan beskrivs hur tjänsten fungerar för invånaren.

Så fungerar 1177 direkt

Logga in med e-legitimation → Svara på frågor om dina symtom

Mer information:

→ Vårdgivarwebben

Riktlinjer, manualer, lägesrapporter, support.

→ Samarbetsgrupp på intranätet

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

→ Prenumerera på driftstatus

Anmäl dig [här](#) för att få löpande information från Inera om driftavbrott i tjänsten.



Frågor och funderingar?

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