



2023-05-17

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 – en ny digital tjänst för automatisk symtombedömning, hänvisning och chatt. 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
- ✓ Vad hanteras av central ingång?
- ✓ Digitala vårdcentralen
- ✓ Administrativa frågor
- ✓ Vad är nästa steg? Fortsatt införande av 1177 direkt
- ✓ Kommunikation till invånare
- ✓ Webbplatser och kontakt

Aktuell information

- Från och med den 4 maj finns 1177 direkt på alla vårdcentraler i Östergötland och på regionala Rehab.
- Sedan den 4 maj bemannas tjänsten av en central ingång efter vårdcentralernas öppettider, alla dagar fram till klockan 21.
- Det går att chatta med fysioterapeuter från regionens rehab-mottagningar under vardagar klockan 8-15.
- Administrativa frågor bemannas av Stöd och service under vardagar klockan 8-16:30.
- Personal från tidigare Digitala vårdcentralen, ingår nu i 1177 direkt.



1177 direkt
Ny, digital ingång till vården.

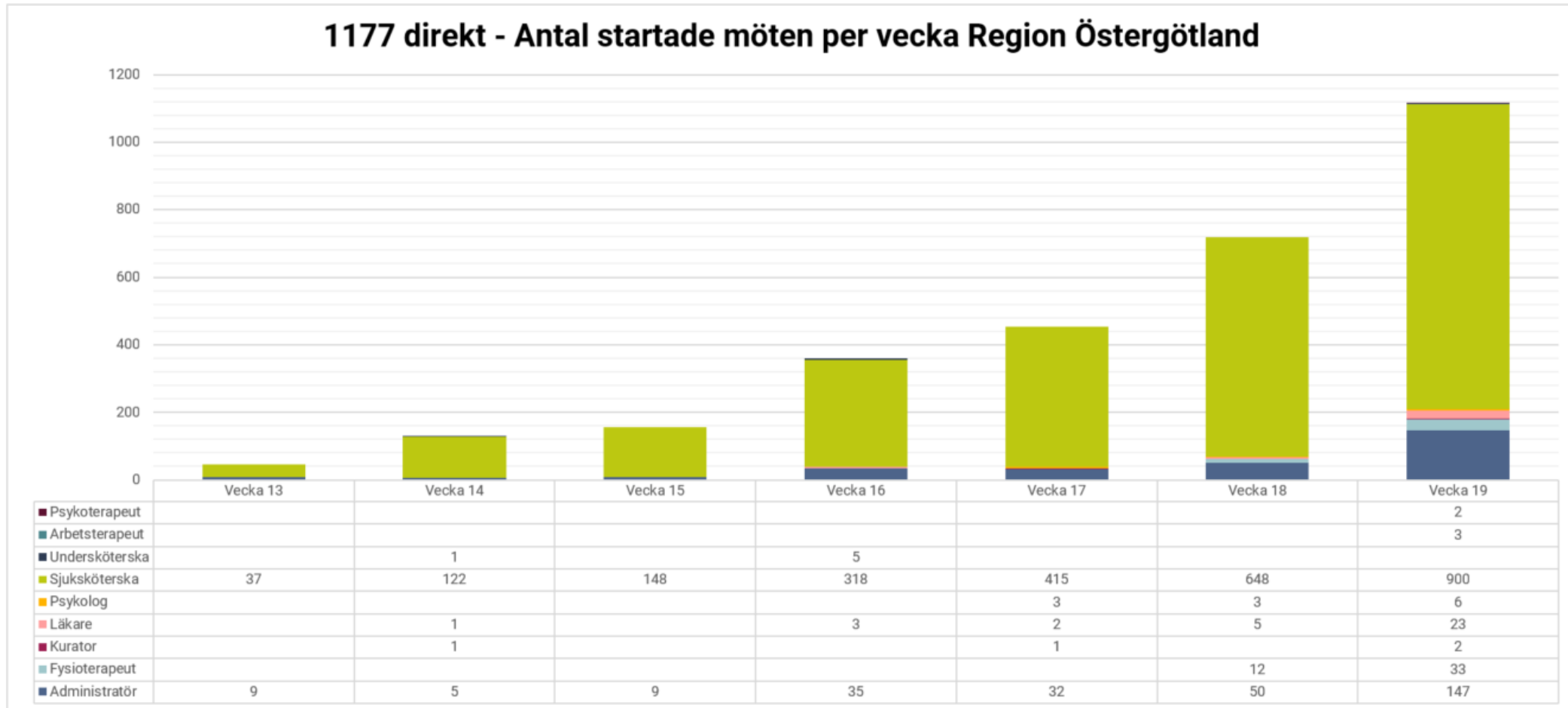
Statistik - till och med vecka 19

Följande bilder visar statistik från och med starten vecka 13 på några få vårdcentraler i västra länsdelen till och med vecka 19, då alla vårdcentraler och rehab är inne i 1177 direkt.

Sammanställning	Antal/andel
Genomförda triage	4554 st.
Startade möten i chatten	2981 st.
Hänvisningar till 112	428 st.
Hänvisningar till egenvård	314 st.
Andel egenvårdsråd av avslutade triageringar	6,9%
Andel nöjda med egenvårdsråd	38,5%
Administrativa ärenden	380 st.

Betyg/upplevelse	
Medarbetare	98,6% positiva (2146 svar)
Invånare/patienter	Betyg 4,35 av 5

Antal ärenden - per vecka och yrkeskategori



Antal ärenden – per vårdcentral/enhet

Summa av Vårdcentral	Antal startade möten	Roll	Undersköterska	Sjuksköterska	Psykolog	Läkare	Kurator	Fysioterapeut	Administratör	Arbetsterapeut	Psykoterapeut	Totalsumma
Capio Vårdcentral Berga				22								22
Capio Vårdcentral Johannelund				34					1			35
Capio Vårdcentral Vasastaden				40								40
Doktor.se Geria Vårdcentral				16					1			17
Doktor.se Vårdcentralen Mirum				30					1			31
Familjeläkarna Mjölby				10		2						12
Hierta Vårdcentral Vilbergen				13					2			15
Kry Vårdcentral Kneippen				12								12
Kry Vårdcentral Skarptorp				4								4
Kry Vårdcentral Spiran				28								28
Kry Vårdcentral Östertull				11								11
Rehab Finspång								5				5
Rehab Väst								12		1		13
Rehab Öst								14		2		16
Rörelse och hälsa								14				14
Trädgårdstorgets vårdcentral Praktikertjänst				15								15
VC Borensberg				32					1			33
VC Boxholm				72					6			78
VC Brinken		1		160		3			16		1	181
VC Cityhälsan Centrum				117					4			121
VC Cityhälsan Söder				32								32
VC Ekholmen				80	4	9			1			94
VC Finspång				69					2			71
VC Kisa				29					1			30
VC Kolmården				13					2			15
VC Kungsgatan				20		2						22
VC Kärna				13					1			14
VC Lambohov				114					14			128
VC Linghem				27					1			28
VC Ljungsbro				65		4			9			78
VC Lyckorna		5		176					5			186
VC Mantorp				39			2		2			43
VC Marieberg				216	8				13			237
VC Mjölby				266		2						268
VC Nygatan				62		1			3			66
VC Ryd				28					1			29
VC Sandbyhov				48					2			50
VC Skäggetorp				15								15
VC Skänninge				72					8			80
VC Skärblacka				25		1					1	27
VC Strömmen				7					1			8
VC Tannefors				46					2			48
VC Vadstena				51					10			61
VC Valdemarsvik				6								6
VC Valla				81					1			82
VC Vallonen Praktikertjänst				2								2
VC Vikbolandet				17					1			18
VC Åby				28								28
VC Åtvidaberg				23								23
VC Ödeshög				40			2		6			48
VC Österbymo				8					1			9
Östergötland				254		10			168			432
Totalsumma		6		2 588	12	34	4	45	287	3	2	2 981

Vad hanteras av central ingång?

- Den centrala ingången hanterar ärenden utanför vårdcentralernas öppettider. Central ingång tar då emot alla ärenden från alla vårdcentraler.
- Ärenden kan sluthanteras via den centrala ingången alternativt förflyttas till annan verksamhet. Ärenden som bör hanteras av vårdcentral och kan invänta vårdcentralens öppettider, läggs över för handläggning nästkommande vardag.
- Den centrala ingången är bemannad av:
 - sjuksköterskor från 1177 på telefon
 - läkare från tidigare Digitala vårdcentralen
 - administratörer från Stöd och serviceAndra professioner kommer på sikt att kunna bemanna den centrala ingången.
- Syftet med en central ingång är att öka tillgängligheten till hälso- och sjukvården, genom att erbjuda invånare och patienter möjligheten att söka vård digitalt utanför vårdcentralernas ordinarie öppettider.
- Den centrala ingången tar emot ärenden 8-21 alla dagar.

Digitala vårdcentralen

- Från och med 5 maj sker ingen direktbokning till Digitala vårdcentralen i appen Din vård. Invånare och patienter hänvisas till att söka vård i 1177 direkt istället.
- Läkarresurserna från tidigare Digitala vårdcentralen finns tillgängliga för bokning av sjuksköterskorna i central ingång, under kvällstid och helger.
- Digitala läkartider erbjuds vardagar kl.18-21 och helgdagar kl. 9-13. Det gäller ärenden som inte kan vänta till vårdcentralens öppettider.
- Vårdcentralerna erbjuder digitala läkartider dagligen utifrån behov.

Administrativa frågor

- I 1177 direkt finns två ingångar "Sök vård" och "Administrativa frågor".
- Via ingången "Administrativa frågor" kan invånare få hjälp med exempelvis fakturor, patientavgifter och annat som inte kräver rådgivning av vårdpersonal.
- Ingången bemannas sedan 4 maj via central ingång, Stöd och service, vardagar kl. 8-16:30.
- Ärenden som inte kan hanteras via central ingång hänvisas vidare till vårdcentralerna eller till annan verksamhet.

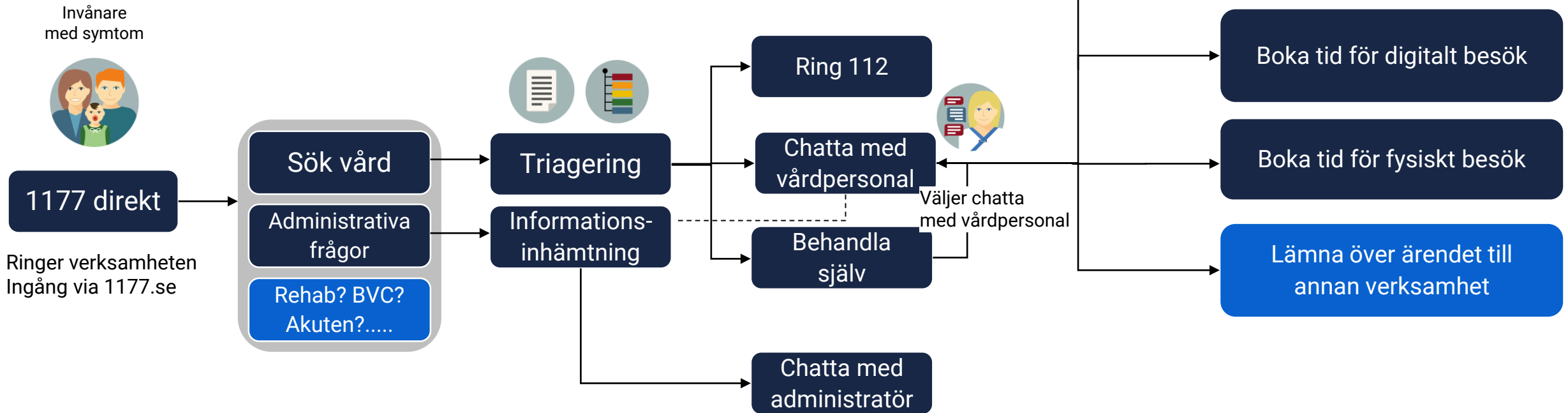
Vad är nästa steg?

- Fortsatt införande av 1177 direkt

- Projektets fokus är nu att förbereda för fortsatt införande i andra delar av hälso- och sjukvården.
- I första hand tittar vi på verksamheter som idag har stora ärendeflöden till 1177 på telefon, till exempel akutmottagningarna, inklusive barnakuten.
- Vissa verksamheter kan vara aktuella för egna ingångar i tjänsten, till exempel rehabverksamheterna, mödravård, allmänpsykiatri, barnavård och ungdomsmottagning.
- Samverkan sker med Inera och Platform24, för att förbereda för fler ingångar.
- Projektet har fortsatt dialog med centrumledningarna och utvecklingsansvariga inom hälso- och sjukvården.

Ärendehantering i 1177 direkt

- Fortsatt införande

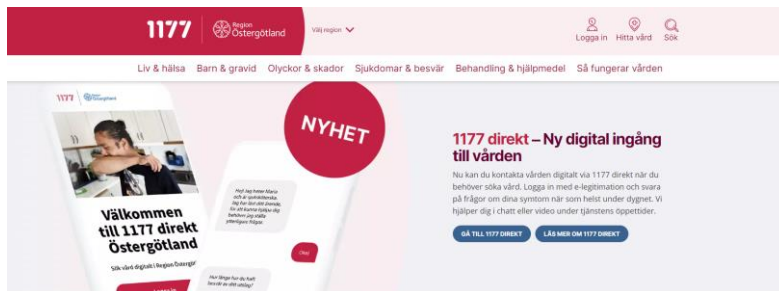


Kommunikation till invånare

Från och med vecka 19 har vi börjat kommunicera bredare om 1177 direkt. Syftet är att **skapa kännedom** hos östgötarna om att det finns ett nytt sätt att söka vård på – dvs via 1177 direkt.

Kommunikationsinsatser vår/sommar:

- Annonsering i digitala kanaler
- Specialnummer av Hälsotecken i juni
- Radioreklam



Här hittar du mer information:

→ [Vårdgivarwebben](#)

Ny! → [Samarbetsgrupp på intranätet](#)

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

Vårdgivarwebben är navet för all kommunikation kring 1177 direkt. Här finns utbildningsmaterial, lägesrapporter, frågor och svar, inspirationsfilmer och APT-material.



Frågor och funderingar?

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