



Målbild för 1177

Om målbilden i korthet

Målbilden för 1177 ska stödja regioner och kommuner i utförandet av sina uppdrag samt bidra i omställningen till nära vård. Utgångspunkten är att 1177 ska utvecklas för att fortsätta utgöra en nationell samlingsplats för hälso- och sjukvård, omsorg och tandvård där invånaren guidas rätt i utbudet av vård, hälsa och omsorg. Invånaren ska kunna uppge information om sig själv och få automatiska råd om vad de kan göra själva eller hänvisning till rätt hjälp. Den information som en gång lämnats ska finnas tillgänglig för både patient och efterföljande vårdaktörer. Patienten ska kunna kontakta sina vårdgivare samt hitta deras digitala tjänster via 1177 där det på sikt också ska finnas en överblick över samtliga vårdkontakter. Patienten ska få ökade möjligheter att vara delaktig i sin egen vård oavsett om det gäller kontakter med en eller flera aktörer, inom eller utanför den egna regionen. 1177 ska komplettera regionernas digitala tjänsteutbud och invånaren ska vägledas rätt i enlighet med regionens valda vårdstruktur och förutsättningar.

Bakgrund

Sveriges invånare blir alltmer rörliga. Digitaliseringen gör att fler kan arbeta på distans och det fria vårdvalet gör det möjligt att söka vård utan koppling till folkbokföringsadress. Patienter kommer därför allt oftare att ha kontakt med vårdgivare i flera olika regioner. Även inom den egna regionen är det vanligt att patienten har kontakt med olika huvudmän, där både regionägda och privata vårdgivare, kommuner och myndigheter ingår.

Invånarens perspektiv i centrum

Samtidigt pågår omställningen till en nära vård i regioner och kommuner. Det är en omfattande omställning med ett perspektivskifte där invånarens egen upplevelse av vården sätts i centrum. Invånaren ska känna sig informerad, delaktig och snabbt komma till rätt vårdgivare. Den vård som erbjuds ska upplevas relevant och individanpassad. Många olika aktörer från region och kommun kan vara engagerade i vården av patienten. Även kommunikation med myndigheter kring patientens vård ska fungera som en integrerad och smidig del av vården, både för patient och vårdgivare.

Enligt intentionerna i omställningen till nära vård förutsätts patienten känna till den övergripande planen för den egna vården, vad nästa steg är och vart man ska vända sig. Det benämns ofta som ett "patientkontrakt" mellan patienten och vården. Även i de fall då invånaren inte har någon aktuell vårdkontakt är det viktigt att veta vart man ska vända sig om man upplever ett behov av vård eller att få råd.

Allt fler kontaktvägar till vården kräver tydlighet

Med allt fler kanaler för att söka vård, få en bedömning eller rådgivning har valmöjligheterna för patienter ökat. Utöver akutmottagning, att ringa antingen till 1177 eller till vårdcentralen alternativt ta sig till drop-in mottagningar, har det tillkommit kontaktvägar som till exempel vårdcentralernas egentriagering och asynkron kommunikation via chatt och videobesök. Med olika vägar in i vården ställs högre krav på att skapa tydlighet för att patienten ska uppleva en tillgänglig, jämlik och sammanhållen vård.

Det är inte bara patienterna som har behov av att den information som skapas är tydlig, att den tillgängliggörs och kan återanvändas. Även vårdgivare, kommuner och myndigheter behöver ha tillgång till kvalitetssäkrad och ändamålsenlig information. Med god informationskontinuitet underlättas samordning mellan olika huvudmän och utförare, det förenklar remissflöden och undanröjer organisatoriska hinder.

Ökade vårdbehov ställer nya krav

I och med ett ökat invånarantal och ökad livslängd kommer även behovet av vård öka. Det medför att vården behöver bli ännu bättre på att bedöma vårdbehov, informera och vägleda patienten rätt. En viktig framgångsfaktor är att medarbetares kompetens används på bästa sätt bland annat genom att vissa uppgifter automatiseras. För att lyckas behöver digitalisering användas på rätt sätt. Digitalisering är inget självändamål utan kan skapa förutsättningar för behovsanpassning, personcentrering eller effektivitet. Då frigörs resurser till de patienter som har störst behov.

Förutsättningar för 1177

Med en kännedom på 99 %¹ och ett mycket högt förtroende hos allmänheten är 1177 ett av Sveriges starkaste varumärken. Varumärket ägs av regionerna gemensamt och drivs och utvecklas av Inera i samarbete med regionerna.

1177 består av flera nationella tjänster på webb och telefon som är viktiga kanaler för regionernas kommunikation och erbjudande till invånarna. Sedan en tid används varumärket 1177 inte bara på regionernas gemensamma tjänster utan också på regionalt utvecklade eller upphandlade tjänster och appar. Många kommuner är också på väg att successivt börja använda 1177-tjänster för sin vård och omsorg.

För att fortsatt hålla ihop 1177 och därmed förtroendet för det gemensamma varumärket finns det därför ett behov av en långsiktig målbild som sammanfattar övergripande nationella och långsiktiga principer för 1177. Intentionen är att målbilden successivt realiserar sig med sikte på år 2030. Målbilden ska bidra till att de gemensamma resurserna används på ett effektivt sätt och bör därför bygga på regionernas och kommunernas kompetens och erfarenheter i utvecklingen av 1177. På så sätt ska målbilden bidra till att 1177 ska fortsätta att vara ett attraktivt och sammanhållet erbjudande till invånarna.

¹ Varumärkesundersökning genomförd av undersökningsföretaget Origo Group i december 2022

Målbild för 1177

Hur målbilden har tagits fram

Målbilden har utarbetats av Inera i samverkan med en referensgrupp för strategiska frågor kring 1177, med medlemmar från regioner, kommuner och SKR. Den bygger på målbilden för nära vård som har utarbetats tillsammans med patientföreträdare. Patienter och närstående har även intervjuats under en förstudie till Ineras projekt om en sammanhållen planering på 1177.se.

Förankring har skett med en strategigrupp för strategiska frågor kring 1177 som består av ledningspersoner från regioner och kommuner, bland annat chefsläkare, kommunikationsdirektör och socialchefer. Målbilden har även förankrats med hälso- och sjukvårdsdirektörerna och Ineras programråd.

Effektmål för målbilden

Målbilden ska bidra till effektmålen:

- Bättre hälsa hos invånarna
- Bättre tillgänglighet till hälsa, vård, omsorg och tandvård
- Effektivare användning av resurser inom hälsa, vård, omsorg och tandvård

Övergripande principer

- 1177 är Sveriges samlingsplats för invånarens hälsa, vård, omsorg och tandvård och ska:
 - *Vara lättillgänglig med hög användbarhet*
 - *Verka hälsofrämjande och inspirera till goda levnadsvanor och ett ökat välbefinnande*
 - *Utgå från invånarens unika behov och situation och vara tillgänglig för alla*
 - *Hålla en hög kvalitet och säkerhet*
- Principerna i nära vård gäller, som personcentrering, jämlik vård och hälsa, rätt vård i rätt tid och ett fritt vårdval
- Digitalt när det går och fysiskt när det behövs

Fokus och nyckelbegrepp

Målbilden för 1177 ska ge stöd för all utveckling som sker inom varumärket. När invånarens behov och förutsättningar är i fokus kan den enskilda individen stärkas och bli mer kunnig, trygg och delaktig i sin egen vård och hälsa. Målbilden har fokus på kärnan i omställningen till nära vård som är ett mer personcentrerat förhållnings- och arbetssätt, jämlik vård och hälsa, rätt vård i rätt tid och ett fritt vårdval. Förutom att målbilden omfattar första linjens vård, ska den även inkludera områden som hälsa och välbefinnande och möta behov från patienter med mer komplexa och kanske kroniska behov.

För att närma sig detta behöver ett antal förflyttningar realiseras:

FRÅN		TILL
Sjukdomar och vård	→	Inkludera hälsa och sjukdomsförebyggande
Invånare som passiva användare	→	Invånare som aktiva medskapare
Allmän information	→	Individanpassat kunskapsstöd
Fristående tjänster och kontakter	→	Sammanhållet utifrån individens fokus
Omfattar första linjens vård	→	Omfattar även kroniska tillstånd och komplexa behov
Uppdelning i 21 regioner	→	Flexibilitet för att nå hela det offentliga utbudet*

* inom hälsa, vård, omsorg och tandvård

För att åstadkomma förflyttningarna är några nyckelbegrepp centrala för målbilden.

1. Invånaren ska få förutsättningar att vara en aktiv medskapare

För att vården ska betraktas som nära enligt intentionerna i nära vård-omställningen krävs en vård och omsorg som är sammanhållen, sätter patienten i centrum samt underlättar för patienten att kunna vara en aktiv medskapare i sin egen vård.

Invånaren ska få förutsättningar att klara av så mycket som möjligt själv. Det ska vara enkelt att få en överblick över, och aktivt kunna bidra till, sin egen hälsa, vård och omsorg. Det kan ske genom att 1177 stödjer invånaren att till exempel hitta information och få stöd för goda levnadsvanor. 1177 ska också fortsätta att vara en viktig kanal för att utföra egna vårdärenden som att ta kontakt med vård och omsorg, hantera tidbokningar, beställa provtagningar och förnya recept. Invånaren ska ha tillgång till självhjälpsråd, överenskommelser, vård- och omsorgsplaner liksom behandlingar och bokade tider. Det ska vara enkelt att se läkemedelsordinationer, provsvar och journalinformation. Dessutom ska det gå att följa upp egna värden och provresultat för att i nästa steg dela dessa mätvärden med vård och omsorg

2. Invånare ska få en sammanhållen överblick

Med utgångspunkt från individens behov ska invånaren få kvalitetssäkrad och aktuell information om hälsa, vård, omsorg och tandvård via 1177. För att stärka invånarens inflytande över sin egen vård ska det också vara enkelt att hitta och välja bland hela det offentligt finansierade utbudet inom hälsa, vård, omsorg och tandvård samt bland de digitala tjänster som erbjuds. En sådan överblick förutsätter enhetlig information om vårdgivare och deras utbud samt att även journalinformationen ska vara tillgänglig för invånaren. Vid behov ska invånaren också kunna få tillgång till och kunna överblicka individualiserade kunskapsstöd.

I takt med att utbudet av tjänster ökar, ökar även behovet av att erbjuda patienten en utvecklad samlingsplats som 1177 där viktig information kan sammanstråla, oavsett aktör eller teknisk plattform, och dit patienten kan vända sig vid behov. All denna information, kontakter och e-tjänster behöver hänga ihop på ett sömlöst sätt oavsett vilka aktörer som är inblandade. På så sätt säkerställs kontinuitet mellan olika huvudmän och utförare och organisatoriska hinder undanröjs.

3. Invånaren ska komma direkt till rätt vårdnivå

Invånaren ska få förutsättningar att snabbt komma till rätt vårdnivå. Vid behov ska invånaren kunna söka vård och erbjudas en automatiserad hänvisning vidare utifrån bedömning av vårdbehov, geografisk placering, tid på dygnet samt regionens sätt att organisera sig. Invånaren kan också få automatiska självhjälpsråd om det är relevant i den specifika situationen. Annars ska invånaren erbjudas olika kanaler för att kunna kommunicera med sjuksköterska, läkare eller annan relevant vårdkompetens och även kunna boka tid för ett digitalt eller fysiskt besök.

Invånaren ska uppleva att kommunikationen är enkel genom att information bara ska behöva lämnas en gång så att den alltid finns tillgänglig för relevant vård- och omsorgspersonal, inom och över vårdgivargränser i region och kommun.

Invånaren kan få hjälp med sina hälsofrågor dygnet runt och det ska vara möjligt att kommunicera digitalt med alla vård- och omsorgsverksamheter. Synpunkter och klagomål ska kunna lämnas och även administrativa ärenden ska kunna hanteras smidigt digitalt.

Invånaren ska kunna hitta och kommunicera med fast vårdkontakt, fast läkarkontakt, fast omsorgskontakt och alla andra personer i sitt vård- och omsorgsnätverk.

Realisering

Varumärket 1177 används på både nationella och regionala tjänster som samverkar för att uppfylla målbildens förmågor och effektmål. Målbilden ska ligga till grund för årliga handlingsplaner på nationell och regional nivå och kan uppfyllas med gemensamma och regionala tjänster i samverkan. Principerna bör brytas ner i handlingsplaner med delmål som kan realiseras på olika sätt beroende på varje regions egna förutsättningar och de ska följas upp regelbundet.

Målbilden ställer inga krav på särskilda lösningar eller teknikval och inte heller på att regionerna ska gå i samma takt. Regionen och vårdgivare kommer därför att kunna styra och utveckla sina egna verksamhetsprocesser.

För att 1177 ska kunna utgöra samlingsplatsen där invånarens upplevelse och behov är utgångspunkten, behövs till exempel fortsatt arbete med regional IT-arkitektur som möjliggör att information som skapas av olika aktörer i olika tekniska lösningar kan sammanstråla och visas upp på ett enhetligt sätt för den enskilda individen. Det ska på sikt vara enkelt för invånaren att ta sig från samlingsplatsen 1177 till vårdgivares olika digitala lösningar.

Varje region behöver tydliggöra sitt erbjudande till invånaren med målbilden som utgångspunkt.

Konsekvenser för patientsäkerhet

En nationell samlingsplats för information bedöms kunna stärka patientsäkerheten utifrån att patientens tillgång till information om sin vård ökar.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård

Målbilden för 1177 bedöms bidra till ökad jämlik och jämställd hälsa då den ger invånaren ökad insyn och valmöjligheter kring hälsa, vård, omsorg och tandvård.

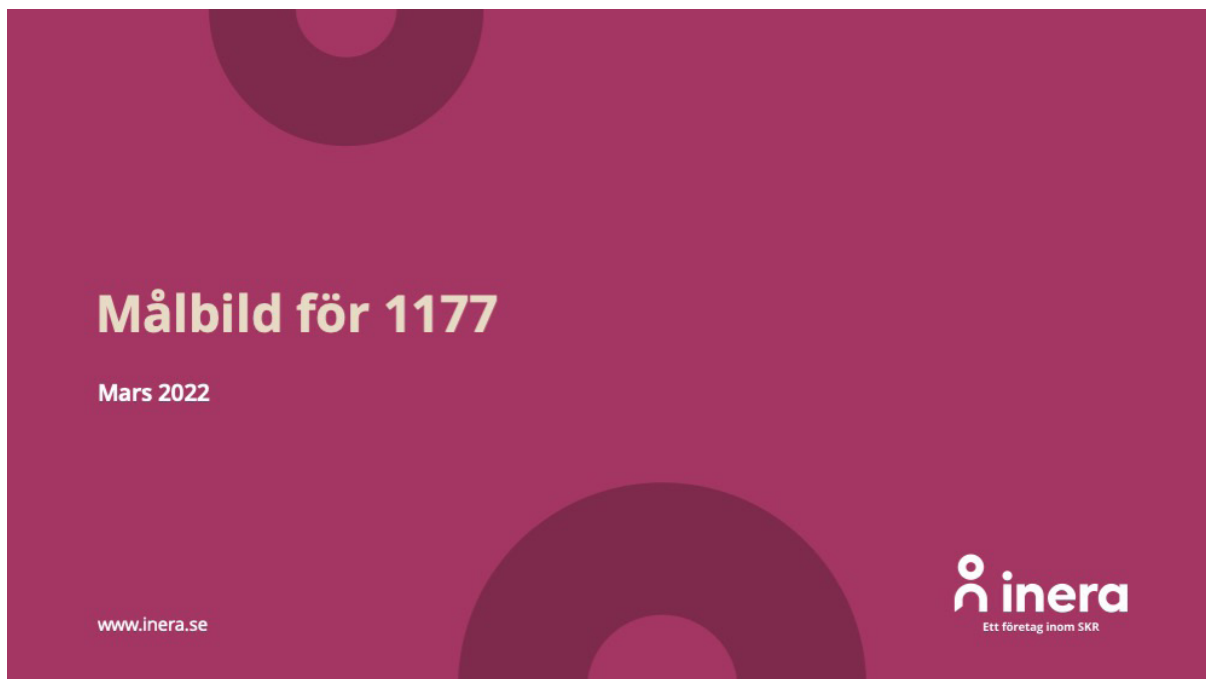
Miljökonsekvenser

Målbilden bedöms innebära oförändrade konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser

Målbilden bedöms på sikt innebära minskad administration då tillgången till information om både patienten och vård ökar. Det minskar handpåläggning kring informationsinhämtning samt eventuella fel som uppstår på grund av bristfällig information.

Bilaga: Målbild för 1177 (fastställt beslutsunderlag)



Innehåll - Målbild för 1177

1. Målbildens omfattning och förutsättningar
2. Målbildens process
3. Målbilden bidrar till effektmålen
4. Övergripande principer
5. Aktiv medskapare
6. Sammanhållen överblick
7. Rätt vårdnivå direkt
8. Enkel kommunikation



Målbildens omfattning och förutsättningar

Målbilden:

- utgår ifrån att regionernas gemensamma varumärke 1177 används på både nationella och regionala tjänster
- kan uppfyllas med gemensamma och regionala tjänster i samverkan
- ska ligga till grund för årliga handlingsplaner på nationell och regional nivå
- bör brytas ner i delmål som följs upp regelbundet
- förutsätter inga särskilda teknikval, utan förmågor och effekter kan uppnås på flera sätt
- ställer inga krav på att alla regioner ska hålla samma takt i uppfyllandet av målbilden
- siktar mot 2030



Målbildens process

- Målbilden har utarbetats av Inera i samverkan med en referensgrupp för strategiska frågor kring 1177, bemannad av företrädare för regioner, kommuner och SKR
- Förankring har gjorts med:
 - Ineras strategigrupp för strategiska frågor kring 1177, bemannad av ledningspersoner från regioner och kommuner
 - Hälso- och sjukvårdsdirektörerna
 - Ineras programråd
- Målbilden har beslutats av varje region och fastställts av Ineras styrelse



Målbilden bidrar till effektmålen

- Bättre hälsa hos invånarna
- Bättre tillgänglighet till hälsa, vård, omsorg och tandvård
- Effektivare användning av resurser inom hälsa, vård, omsorg och tandvård



Övergripande principer

- 1177 är Sveriges samlingsplats för invånarens hälsa, vård, omsorg och tandvård:
 - Lättillgänglig med hög användbarhet
 - Hälsöfrämjande och inspirerar till goda levnadsvanor och ett ökat välbefinnande
 - Utgår från invånarens unika behov och situation och är tillgänglig för alla
 - Håller en hög kvalitet och säkerhet
- Principerna i nära vård gäller, som personcentrering, jämlik vård och hälsa, rätt vård i rätt tid och ett fritt vårdval
- Digitalt när det går och fysiskt när det behövs



Aktiv medskapare

- Invånaren kan göra så mycket som möjligt själv, har överblick och kan aktivt bidra till sin egen hälsa, vård och omsorg

Invånaren kan:

- hitta information
- få stöd för goda levnadsvanor
- följa upp sina värden och resultat
- lämna uppgifter om hälsostatus och dela mätvärden med vård och omsorg
- ta kontakt
- boka, omboka och avboka tider
- förnya recept
- beställa provtagning

Invånaren har tillgång till:

- egenvårdsråd
- överenskommelser
- vård- och omsorgsplaner
- behandlingar
- läkemedelsordinationer
- bokade tider
- provsvar
- journalinformation



Sammanhållen överblick

- Invånaren får kvalitetssäkrad och aktuell information om hälsa, vård, omsorg och tandvård
- Invånaren har tillgång till all sin journalinformation från offentligt finansierad vård, omsorg och tandvård
- Invånaren har vid behov tillgång till individualiserade kunskapsstöd
- Invånaren kan hitta och välja i hela det offentligt finansierade utbudet inom hälsa, vård, omsorg och tandvård samt de digitala tjänster som erbjuds
- Information, kontakter och e-tjänster hänger ihop på ett sömlöst sätt oavsett vilka aktörer som är inblandade



Rätt vårdnivå direkt

- Invånaren kommer snabbt till rätt vårdnivå
- Invånaren kan vid behov
 - söka vård
 - få automatiska självhjälpsråd
 - välja mellan olika sätt att kommunicera med sjuksköterska, läkare eller annan relevant vårdkompetens
 - boka tid för ett digitalt eller fysiskt besök
- Information behöver bara lämnas en gång
- Information som invånaren uppger finns alltid tillgänglig för relevant vård- och omsorgspersonal, inom och över vårdgivargränser i region och kommun



Enkel kommunikation

- Invånaren kan få hjälp med sina hälsofrågor dygnet runt
- Invånaren kan kommunicera digitalt med alla vård- och omsorgsverksamheter
- Invånaren kan lämna synpunkter och klagomål samt hantera administrativa ärenden
- Invånaren kan hitta och kommunicera med fast vårdkontakt, fast läkarkontakt, fast omsorgskontakt och alla andra personer i sitt vård- och omsorgsnätverk

