

# Utveckling av ny 1177 app

20/2 och 27/2

Ebba Selling och Henrik Emilsson

[www.inera.se](http://www.inera.se)



# Agenda

---

1. Introduktion
2. Bakgrund
3. Behov och nytta
4. Beskrivning av tjänsten
5. Vad behöver regionerna göra
6. Pris
7. Frågor och diskussion

# Bakgrund

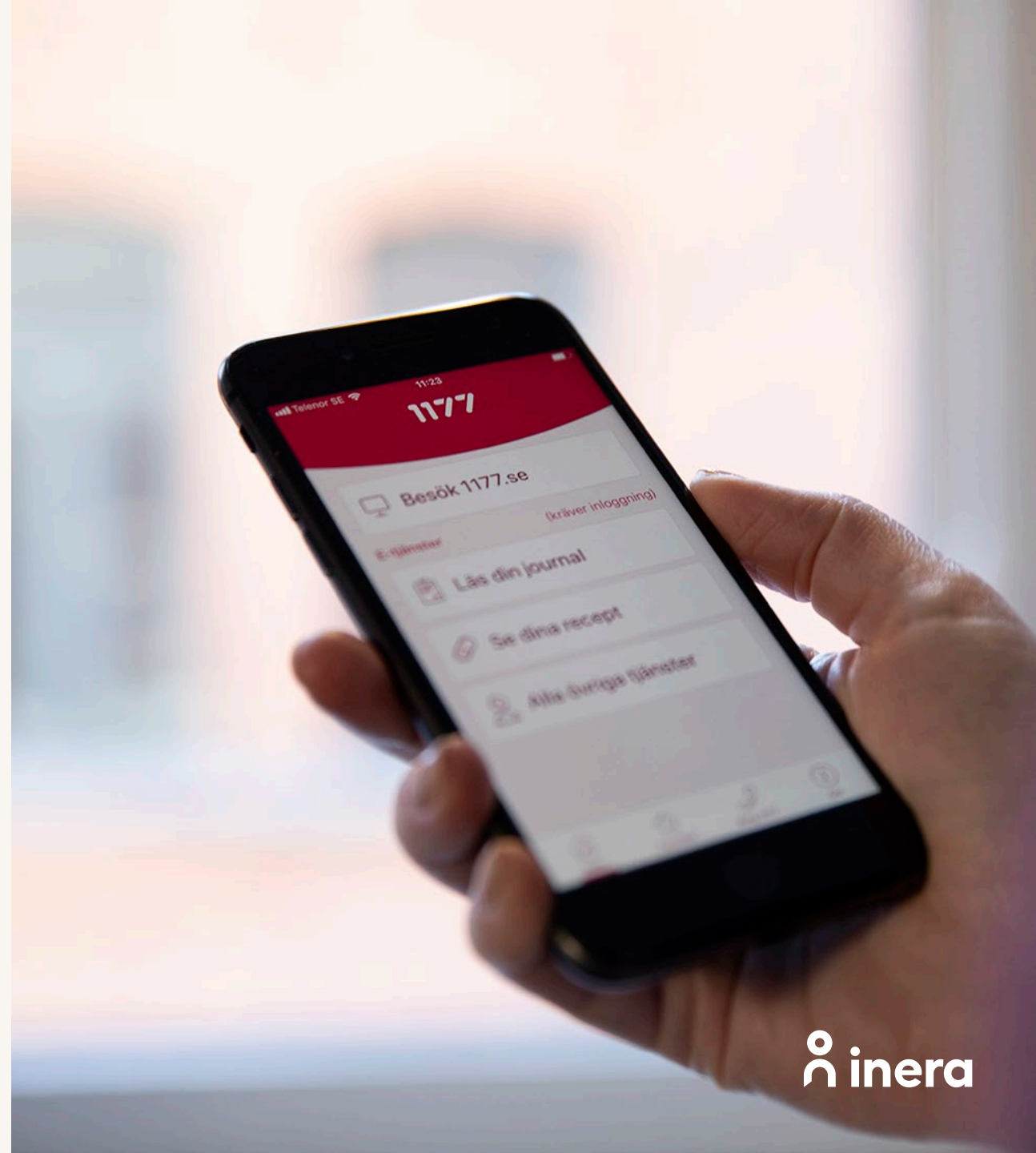
- **17 av 21 regioner** svarade ja i en intresseanmälan för en ny 1177 app hösten 2022.
- I workshops som Inera har genomfört tillsammans med regioner har behovet av en ny 1177-app med mer funktionalitet än i den nuvarande versionen identifierats.
- Inera undersöker därför intresset kring utveckling av en gemensam 1177-app med bättre funktionalitet än dagens.
- En avsiktsförklaring skickades första kvartalet 2025 till samtliga regioner.
- Avsiktsförklaring omfattar **både** att man tacka ja eller nej till en avsiktsförklaring för ny 1177 app, **och** svara ja eller nej till en intresseanmälan för en tjänst för digitala vårdmöten i ny 1177 app.





# Nuläge

2,4 miljoner  
nedladdningar  
på App Store och Google Play

30 000  
nya nedladdningar  
varje månad
















# Nuläge

1	 1177 Sjukvård 3,3 ★	4	 Kry - Erfaren vårdpersonal Sjukvård 4,8 ★	7	 Joint Academy Sjukvård 4,5 ★
2	 Apoteket Sjukvård 4,6 ★	5	 Doktor.se - Trygg vård direkt Sjukvård 4,7 ★	8	 Hälsa Hemma vårdcentral Sjukvård 4,4 ★
3	 Blodtrycksdoktor Sjukvård 4,0 ★	6	 Närhälsan Online Sjukvård 4,5 ★	9	 Mitt PTJ Sjukvård 3,7 ★

Google Play  
September 2024



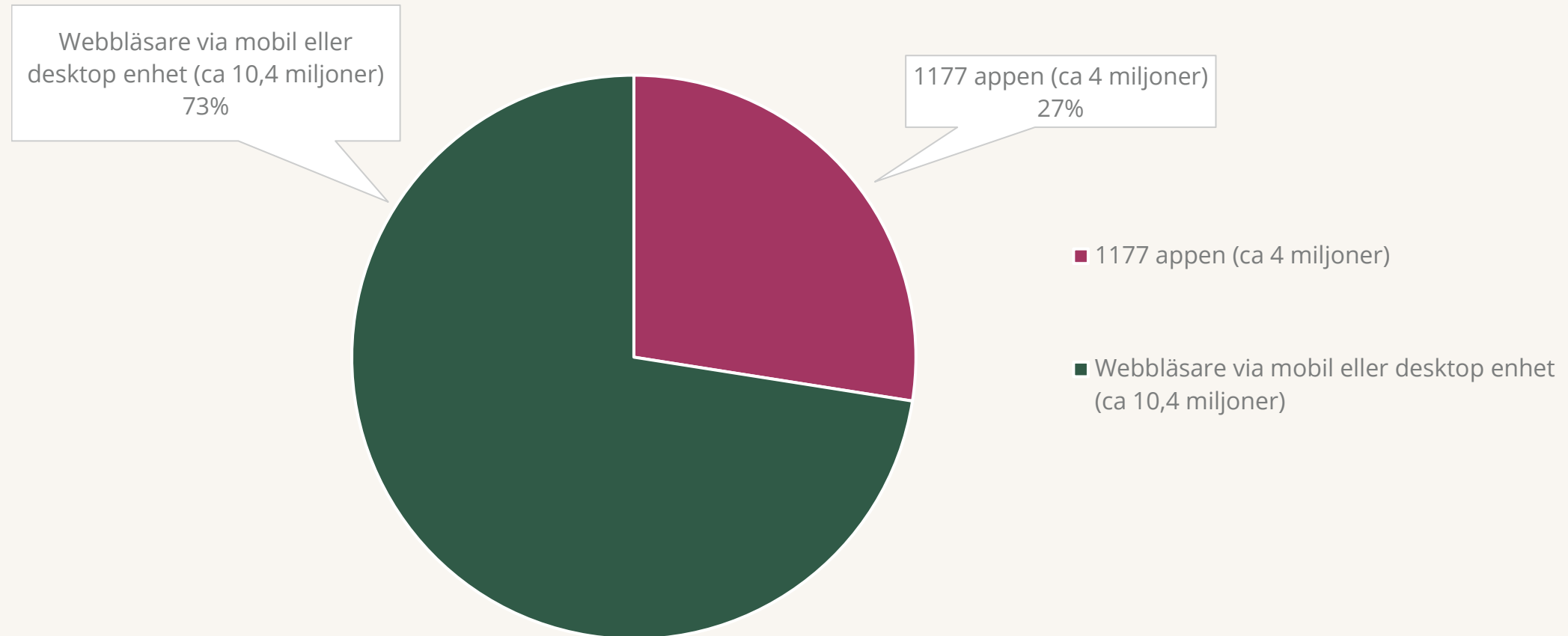
Betyg (skala 1-5 där 1 är lägst)	
App Store	Google Play
1,8	2,4

	1	1177 Medical
	2	Kry - Healthcare by video Medical Advice & Prescrip...
	3	Närhälsan Online Medical
	4	Doktor.se - Trygg vård direkt Medical
	5	Apoteket Medical
	6	Alltid öppet Medical
	7	Mitt PTJ Medical
	8	Capio - Vård för alla Medical
	9	Blodtrycksdoktor Medical
	10	Knodd - Trygg barnhälsa & vård Medical
	11	Euro Accident 2.0 Insurance + Health
	12	Mindler Medical
	13	Min Doktor - Vård & vaccin Medical

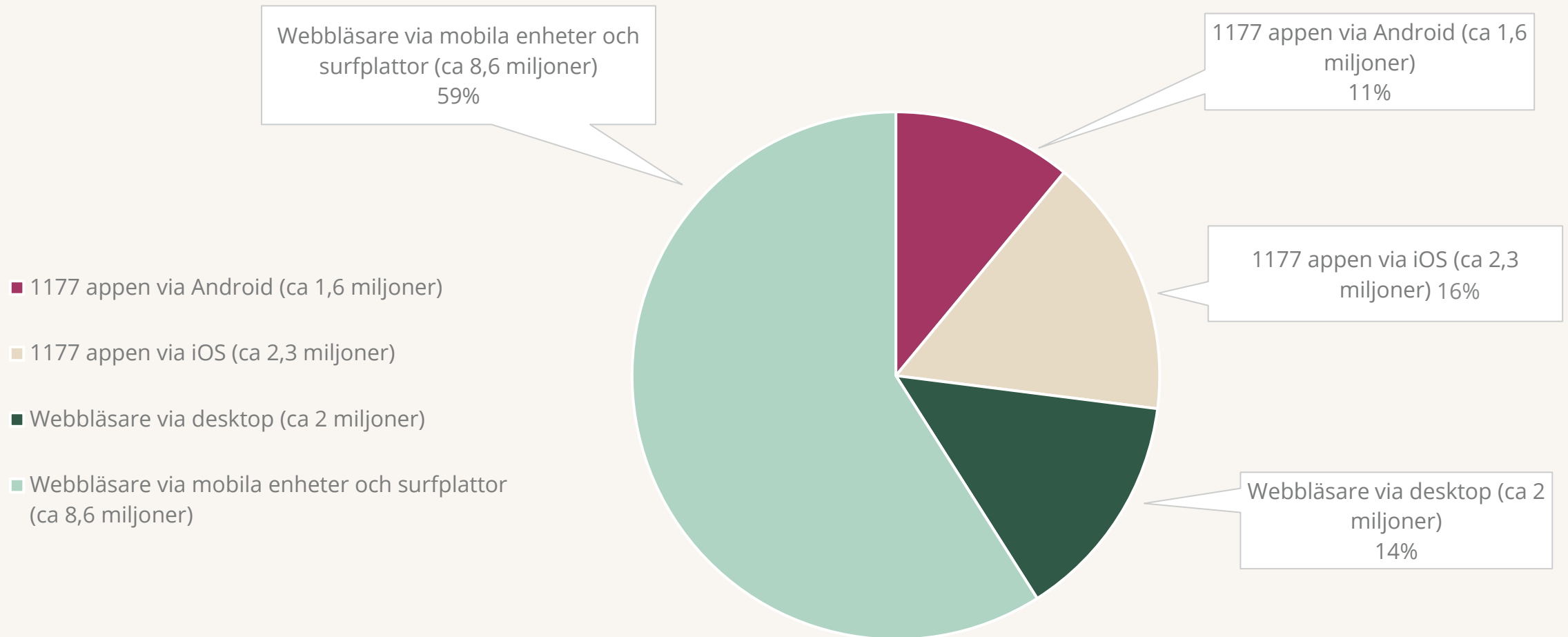
App store  
September 2024



# Unika inloggningar i 1177 september 2024



# Unika inloggningar i 1177 september 2024



# Behov av ny 1177 app

- Sveriges ingång till vård och hälsa
- Kunna nå 1177 direkt eller motsvarande
- Ersätta andra regionala appar
- Ny funktionalitet
- Native funktioner
- Integration till andra appar
- Integration till regionala och nationella invånartjänster
- Erbjuder en enhetlig nationell ingång till invånartjänster



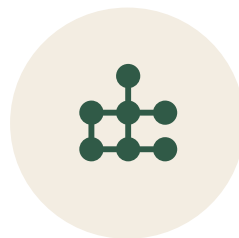
## Moderniseringsbehov:

Nuvarande app möter inte moderna krav och saknar integration med funktioner som mobila applikationer i native kan erbjuda.



## Tekniska utmaningar:

Stora tekniska begränsningar gör det resurskrävande att uppdatera den befintliga lösningen.



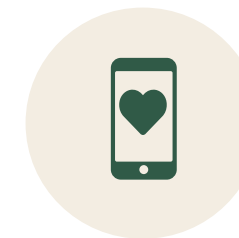
## Begränsad funktionalitet:

Appen är en startsida med länkar, vilket begränsar användarupplevelsen och hindrar vidareutveckling av mer avancerade funktioner.



## Resursbegränsningar:

Begränsade resurser hos Inera allokerade till nuvarande lösningen gör det svårt att underhålla appen vidare.



## Användarupplevelse:

Brist på viktiga funktioner gör det svårt att möta användarnas behov eller vidareutveckla efter regionernas förfrågningar.



# Syfte

- Syftet med den nya 1177-appen är att **ersätta nuvarande app** med en **modern och funktionell lösning** som bättre möter regionernas och invånarnas behov och ökar användarvänligheten.
- Det handlar om att **modernisera nuvarande appens teknik och på sikt delar av nuvarande teknik i 1177 e-tjänster** mot en ny native mobil applikation med **nytt back end** och **nytt gränssnitt**.
- Genom att utveckla en ny app avses att skapa en nationell ingång och moderniserad digital plattform som gör det enklare för invånare att nå invånartjänster.



# Målbild med ny 1177-app

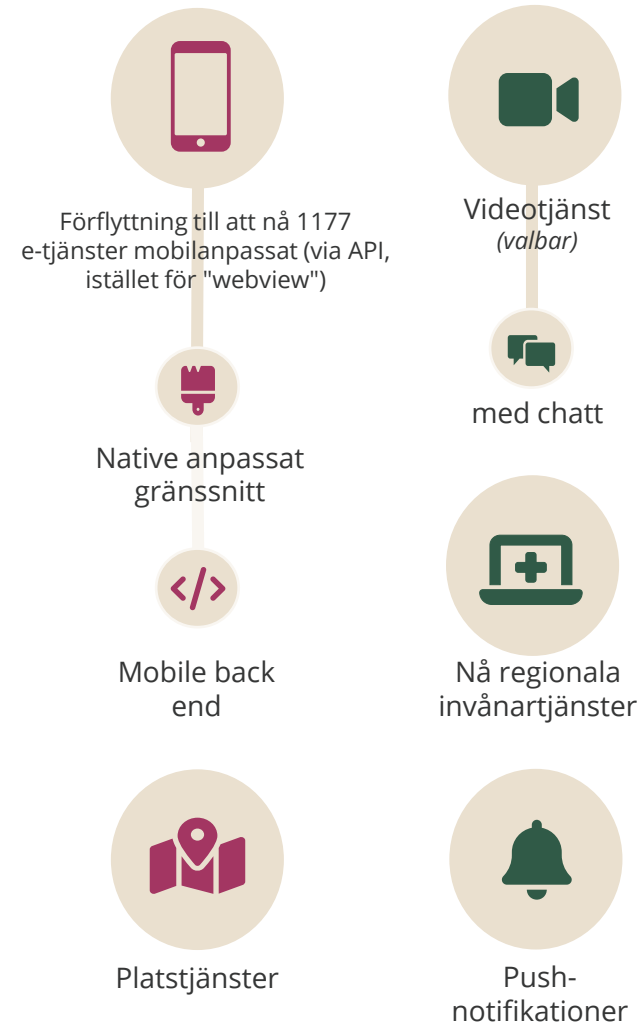
- Den nya 1177-appen ska fungera som en enhetlig, **nationell ingång till vård och hälsa i Sverige** och ska fungera som invånarens naturliga väg till både regionala och nationella vårdtjänster.
- Visionen är att skapa en plattform där alla invånare, oavsett regionstillhörighet, får enkel, begriplig och anpassad tillgång till vårdtjänster, inklusive regionala justeringar.
- Målet är att erbjuda en app som inte bara förbättrar tillgängligheten till vårdtjänster, utan även möjliggör sömlös integration med andra relevanta invånartjänster och regionala appar, exempelvis regionala videotjänster.
- Med en modern digital vårdupplevelse på nationell nivå stärker vi varumärket 1177. Appen blir ett komplement till 1177.se och en modernisering av de befintliga e-tjänsterna.



# Önskat läge

## Utveckling av ny förbättrad 1177-app

- Nytt användargränssnitt och mobilt backend.
- Invånare får tillgång till information och e-tjänster på 1177.se men med mobilanpassade komponenter och funktioner.
- Möjlighet till valbar komponent för digitala vårdmöten med chatt och video (intresseanmälan).
- Regional anpassad tillgång till invånartjänsterna, likt e-tjänsterna idag men även kunna vägleda vidare till regionala appar (tex videomöten).



# Önskat läge

## 1177 e-tjänster



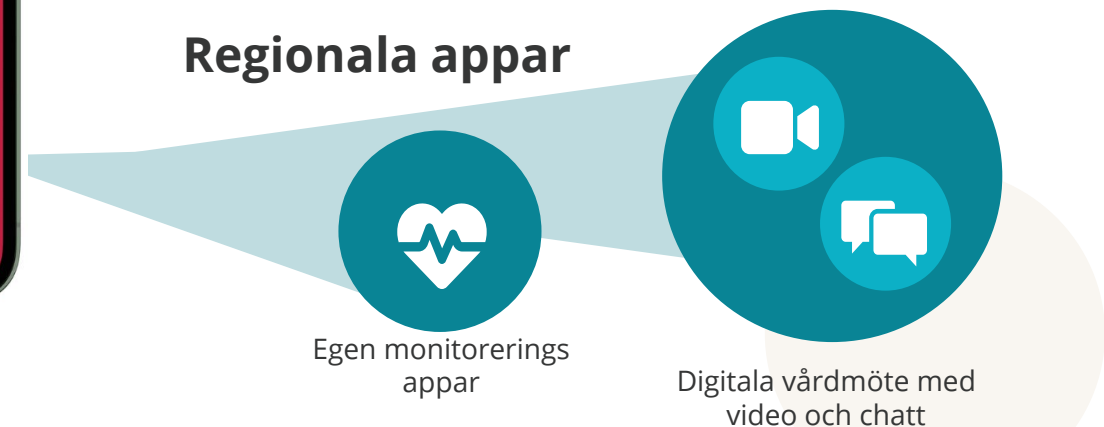
## Nationella invånartjänster



## Regionala invånartjänster



## Regionala appar



# Övergripande tidplan och omfattning

Den nya appen är tänkt att levereras i flera etapper

2025		2026				2027				2028				2029							
Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
Utskick och svar från regioner		Påbörja projekt				Projekt pågår av utveckling av första leverans				Förvaltning och vidareutveckling				Förvaltning och vidareutveckling				Förvaltning och vidareutveckling			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Utveckla den bakomliggande tekniken och plattformen, möjliggöra en mer framtidssäker 1177-app, göra de första befintliga e-tjänsterna på 1177.se tillgängliga i appen, implementera push-notifikationer.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortsätter utveckling för att tillgängliggöra fler befintliga e-tjänster på 1177.se i appen, möjliggöra fler integrationer för att nå tredjepartslösningar som exempelvis regionala invånartjänster,</li> <li>1177-appen kommer även att möjliggöra till digitala vårdmöten (med video och chatt) som en valbar komponent för regionerna (potentiell vid en intresseanmälan),</li> <li>vidareutveckling efter regioners behov.</li> </ul>															

# Lagar och regelverk

- En ny 1177-app kommer att omfattas av samma lagar och lagrum som 1177 e-tjänster omfattas av idag.
  - Dataskyddsförordningen (GDPR)
  - PdL (Patientdatalagen) genom HSLF-FS2016:40
  - Lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster (NIS-direktivet)
  - Arkivlag (1990:782)
  - Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)
  - Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS)
  - Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2022/2557 av den 14 december 2022 om kritiska entiteters motståndskraft (CER-direktivet)
- Det finns delar i nya 1177-appen, både förändringar av befintliga tjänster samt nyutveckling, som kan komma att omfattas av Regelverk för nationella medicinska informationssystem, NMI. NMI regleras nationellt i Sverige och omfattas av föreskrifter som trädde i kraft den 1 augusti 2022 (HSLF-FS 2022:42).



# Arkitektur

- Arkitekturen för appen har tagits upp på regionernas arkitekturråd i december 2024.
- För att ta del utav den arkitekturella analysen, se bifogad fil: [Arkitekturöversikt](#)



# Processer och aktiviteter

## Vårdgivares verksamhetsprocesser och aktiviteter

- Den nya 1177-appen ska ha stöd för hantering av push-notiser vilket kan öppna för nya möjligheter för vårdgivare att skicka mer anpassade och detaljerade aviseringar.

## Invånares processer och aktiviteter

- Den nya 1177-appen kommer invånare kunna nå från hemskärmen på sina mobiltelefoner och hantera sina invånartjänster, samt ha möjligheten att ta emot push-notiser för ny information i e-tjänsterna.







**Nyttor**

# Enklare vardag för invånare

## Nyttor



Guidas rätt utefter  
region och behov



Bättre  
användarupplevelse



Alltid bästa  
funktionaliteten



Uppmärksammas när  
det finns ny information



Ser på startskärmen när  
det finns ny information  
från 1177



Färre klick för att nå sin  
information efter avisering



Mindre risk för felaktiga  
eller uteblivna aviseringar



# Ökad trygghet för invånare

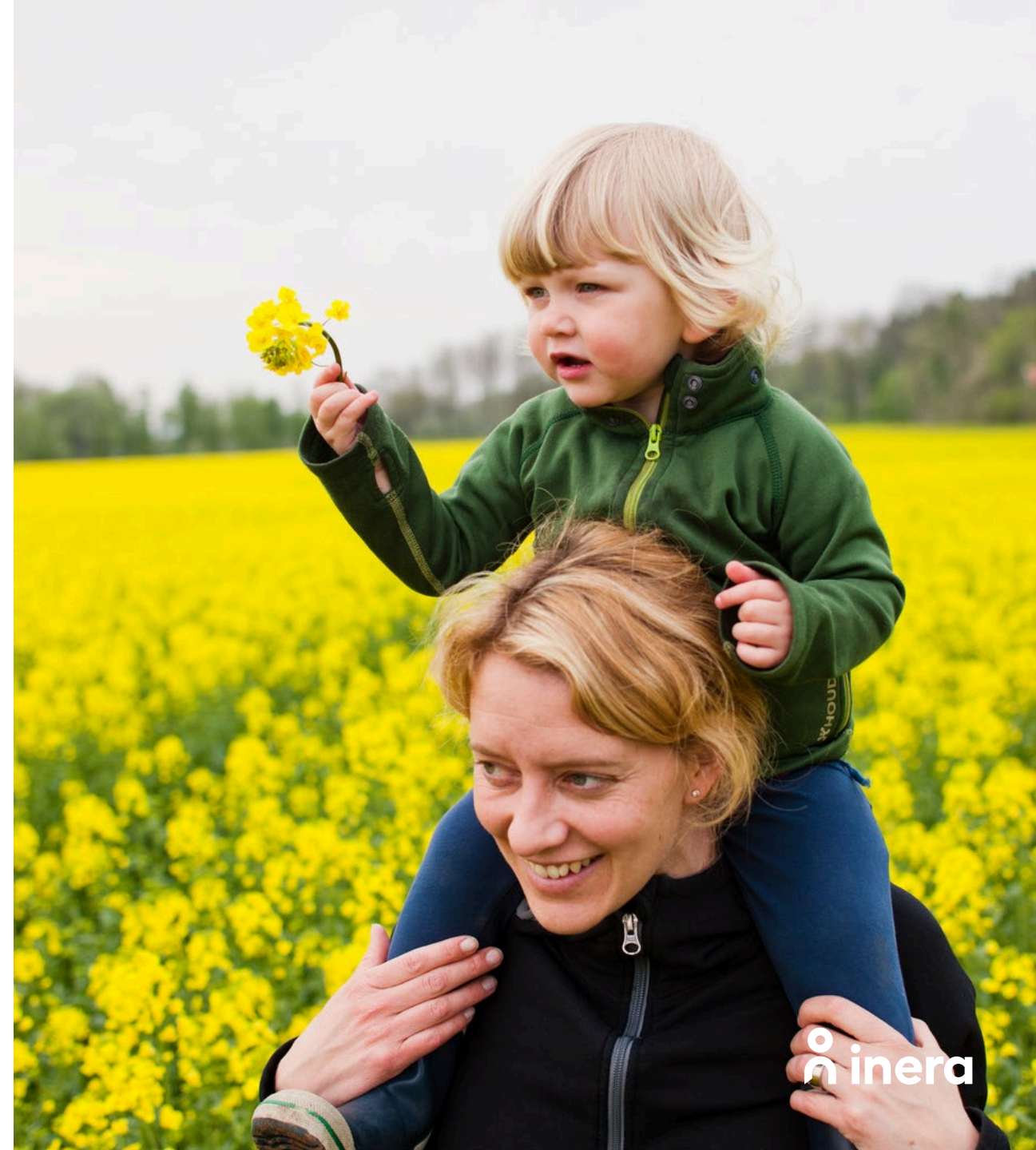
## Nyttor

- **Enklare vardag.** Gör livet lättare för invånare och ökar tryggheten i vården.
- **Färre prestandaproblem.** Regelbundna uppdateringar säkerställer smidig funktion och ökar tillförlitligheten.
- **Säker avsändare:** Push-notiser förhindrar att andra utger sig för att vara 1177, vilket skyddar invånarna.
- **Pålitliga aviseringar:** Minskad risk för felaktiga eller uteblivna meddelanden ökar tryggheten.

# Möjliga framtida nyttor

## Nyttor

- En app med ett mobilt backend öppnar upp för framtida vidareutveckling och modernisering av 1177 e-tjänster.
- Inte behöva ta hänsyn till teknisk skuld, och möjlighet att använda samma kod i både app och webb.
- Skapa ännu bättre användarflöden och bättre användarupplevelse.



# Möjliga framtida nyttor

## Nyttor

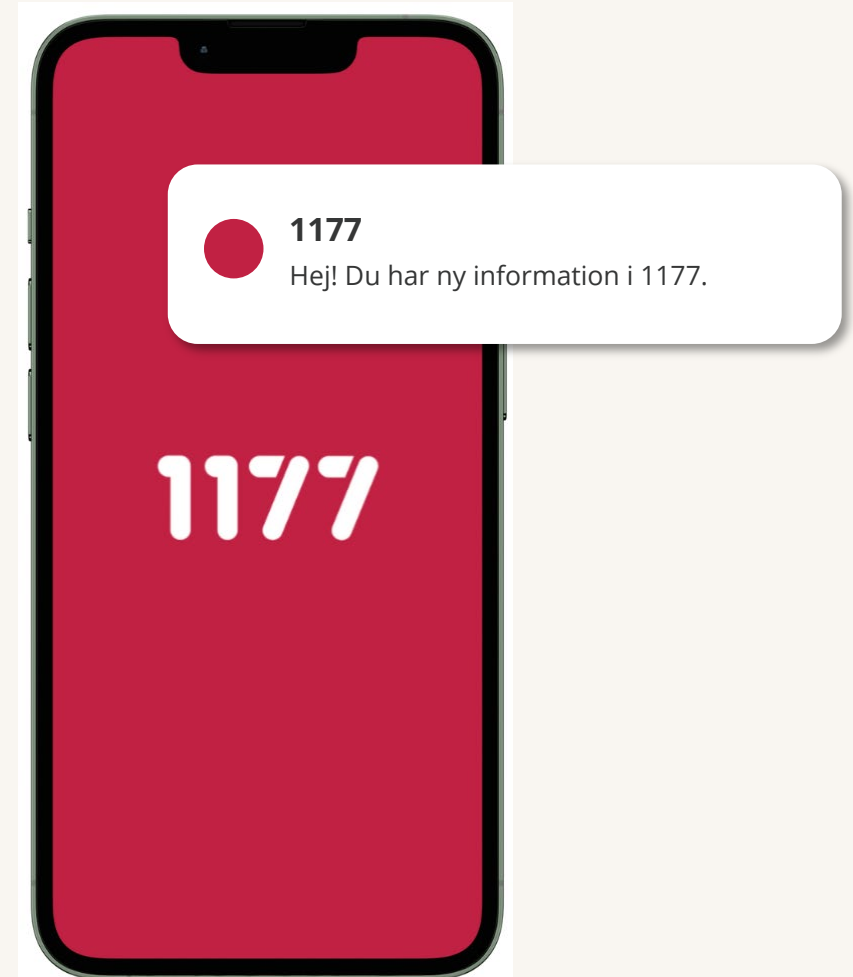
- Den nya appen kan möjliggöra för digitala vårdmöten via video och synkron chatt.
- Det kan leda till att fler invånare använder digitala videomöten. Digitala vårdmöten frigör ofta tid för invånare, som då inte behöver resa.



# Minskade kostnader för SMS i regioner

## Nyttor

- Den nya 1177-appen kan skicka notiser till invånaren, vilket kan minska regionens kostnader för SMS och vara ett säkrare sätt för kommunikation.
- Kostnader för SMS-aviseringar uppgår till ca 10 miljoner kronor årligen för 1177 e-tjänster (kostnad från 2023) och är ett osäkert medel för kommunikation.
- Genom att öka användningen av push-notiser som alternativ till SMS kan vi minska beroendet av SMS och därmed uppnå betydande kostnadsbesparingar.
- Kostnaden för en push-notis är mycket lägre än för ett SMS.



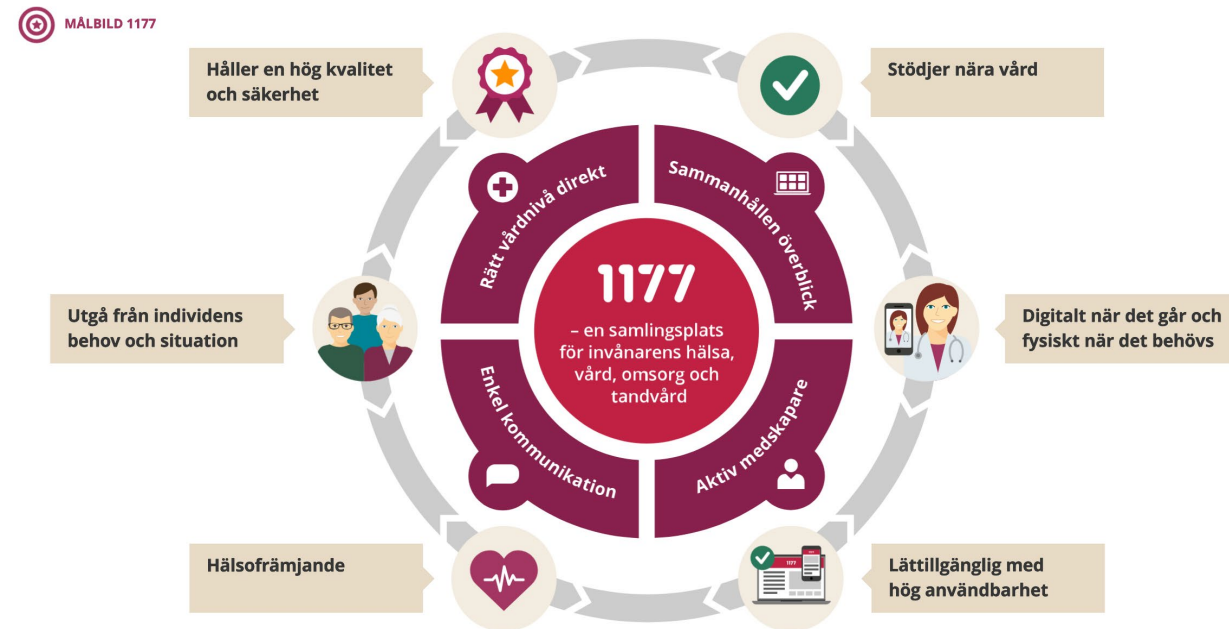
# Målbild 1177

## Med en ny 1177 app skapar vi bättre förutsättningar för att nå målbilden.

- En samlingsplats för hälsa, vård och omsorg
- Enklare kommunikation
- Rätt vårdnivå direkt
- Digitalt när det går, fysiskt när det behövs.
- Hålla hög kvalitet och säkerhet

## Detta på sikt leder detta till:

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



# Vad behöver regioner göra?

Det kommer inte behövas några större insatser från regionerna vid implementering av en ny 1177-app, men det kan krävas några få åtgärder på regional nivå:

- **Tillsätta referensgrupp:** Regionerna kan potentiellt behöva avsätta resurser till att delta i en referensgrupp för projektet. Detta skulle även gälla kommande etapper.
- **Utbildning och stöd** för eventuella frågor som kan uppstå från användare och verksamheter.
- **Kommunikation och engagemang** för att främja användandet.
- **Uppföljning inför vidareutveckling och förvaltning** för att identifiera möjligheter och förbättringar.

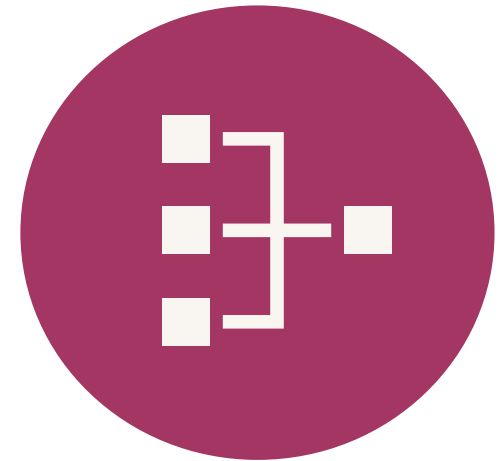




# Tekniska beroenden

## Den nya 1177-appen innebär inga större förändringar för regionernas befintliga system.

- Däremot kan vissa justeringar behövas för att regionala appar ska kunna integreras smidigt. Exempelvis kan det krävas att en regional app är ansluten till Ineras federation för att möjliggöra funktioner som Single Sign-On (SSO).
- Dessutom behöver de regionala e-tjänsterna anpassas för att kunna visas som en webview i den nya 1177-appen, vilket kan kräva ytterligare anpassningar.
- Utvecklingen omfattar inte bara en ny mobilapplikation, utan även en förbättrad infrastruktur och implementering av API:er för att stödja befintliga e-tjänster inom 1177.





**Pris**

# Pris

- I tabellerna nedan syns det totala priset för er region för utvecklingsprojektet, samt årligen för förvaltning under tjänstens första tre år. Priserna beror på hur många som tackar ja till avsiktsförklaringen.
- I kolumnen *Vid 50%* finns det högsta pris som kan bli aktuellt. Priset bygger på att de regioner som i avsiktsförklaring tackat ja till tjänsten, sammantaget har ett befolkningsunderlag som motsvarar 50 procent av Sveriges befolkning.
- Om antalet ja understiger 50 procent kommer Inera inte gå vidare med utveckling av tjänsten. I kolumnen *Vid 100%* visas det pris som blir aktuellt om alla regioner tackar ja till avsiktsförklaringen. Priset för er region kommer att hamna mellan angivna belopp.

## Utveckling

Region	Totalt under kalkyltiden	
	Vid 50% Totalt pris	Vid 100% Totalt pris
Region Stockholm	7 612 356 kr	3 806 178 kr
Region Uppsala	1 253 013 kr	626 507 kr
Region Sörmland	938 408 kr	469 204 kr
Region Östergötland	1 466 371 kr	733 185 kr
Region Jönköpings län	1 145 787 kr	572 894 kr
Region Kronoberg	633 368 kr	316 684 kr
Region Kalmar län	767 365 kr	383 682 kr
Region Gotland	189 779 kr	94 889 kr
Region Blekinge	491 813 kr	245 906 kr
Region Skåne	4 407 848 kr	2 203 924 kr
Region Halland	1 067 209 kr	533 604 kr
Västra Götalandsregionen	5 482 050 kr	2 741 025 kr
Region Värmland	880 514 kr	440 257 kr
Region Örebro län	956 868 kr	478 434 kr
Region Västmanland	872 038 kr	436 019 kr
Region Dalarna	893 153 kr	446 576 kr
Region Gävleborg	889 172 kr	444 586 kr
Region Västernorrland	753 472 kr	376 736 kr
Region Jämtland Härjedalen	411 395 kr	205 697 kr
Region Västerbotten	861 216 kr	430 608 kr
Region Norrbotten	772 018 kr	386 009 kr
<b>Totalt:</b>		<b>16 372 606 kr</b>

## Vidareutveckling och förvaltning

Region	Pris per år	
	Vid 50% Årlig debitering	Vid 100% Årlig debitering
Region Stockholm	12 321 034 kr	6 160 517 kr
Region Uppsala	2 028 074 kr	1 014 037 kr
Region Sörmland	1 518 867 kr	759 434 kr
Region Östergötland	2 373 405 kr	1 186 702 kr
Region Jönköpings län	1 854 522 kr	927 261 kr
Region Kronoberg	1 025 142 kr	512 571 kr
Region Kalmar län	1 242 024 kr	621 012 kr
Region Gotland	307 168 kr	153 584 kr
Region Blekinge	796 027 kr	398 014 kr
Region Skåne	7 134 355 kr	3 567 177 kr
Region Halland	1 727 338 kr	863 669 kr
Västra Götalandsregionen	8 873 011 kr	4 436 506 kr
Region Värmland	1 425 162 kr	712 581 kr
Region Örebro län	1 548 745 kr	774 372 kr
Region Västmanland	1 411 443 kr	705 721 kr
Region Dalarna	1 445 619 kr	722 810 kr
Region Gävleborg	1 439 177 kr	719 588 kr
Region Västernorrland	1 219 538 kr	609 769 kr
Region Jämtland Härjedalen	665 866 kr	332 933 kr
Region Västerbotten	1 393 928 kr	696 964 kr
Region Norrbotten	1 249 556 kr	624 778 kr
<b>Totalt:</b>		<b>26 500 000 kr</b>

# Vad händer med nuvarande app?

- Ny 1177 app kommer ersätta nuvarande 1177 app.
- Om en region väljer att inte lämna avsiktsförklaring för ny 1177 app, innebär det att invånarna i regionen fortfarande kommer kunna ladda ner nya appen från appbutikerna.
- Däremot kommer det inte vara möjligt att gå vidare efter inloggning, utan användarna kommer istället att omdirigeras och hänvisas till 1177 webbplats för fortsatt användning av 1177 e-tjänster tjänsterna.

# Konsekvenser om förändringen inte genomförs

- Om förändringen inte genomförs kommer användarna av 1177-appen fortsatt att stöta på problem och begränsningar i den nuvarande versionen, vilket riskerar att öka missnöjet och försämra användarupplevelsen ytterligare.
- Redan idag finns många negativa omdömen om appen i både App Store och Google Play.
- Detta kan driva fler regioner att utveckla eller upphandla egna lösningar, vilket inte alla regioner har resurser för.
- Konsekvensen kan bli en fragmenterad tillgång till digital vård, där invånare inte får en enhetlig upplevelse.
- Om utvecklingen uteblir bör en avvecklingsplan för den nuvarande appen upprättas, vilket kan vara en utmaning då den redan har laddats ner av över 2 miljoner användare.

# Andra lösningar

## 1. Behålla nuvarande 1177-appen

Detta alternativ innebär att fortsätta använda den befintliga appen trots begränsningar både tekniskt och resursmässigt. Med denna lösning behåller invånarna nuvarande app, men det innebär fortsatt drift och underhåll av en tekniskt föråldrad lösning som inte möter regionernas och invånarnas behov av funktionalitet och användarvänlighet.

## 2. Regionerna behåller eller införskaffar egna upphandlade mobila appar

I detta scenario ansvarar varje region för att utveckla och underhålla egna mobila appar anpassade till sina specifika behov. Detta kan leda till en fragmenterad användarupplevelse och ökade kostnader för regionerna. Samtidigt riskeras nationell enhetlighet och standardisering, vilket kan påverka tillgången till en sammanhållen digital vårdupplevelse för invånarna.

## 3. Inera stödjer regionerna i att upphandla en gemensam nationell app från tredjepart

Detta kan leda till att Inera får duplicerade förmågor och att vårdpersonal kommer behöva administrera flera personalverktyg utöver 1177 personalverktyg. Nya 1177-appen är tänkt att vara ett komplement och en del av nuvarande e-tjänsterna och inte en separat plattform vilket upphandling av en app hade varit.

# Sammanfattning

## Nuläge

Nuvarande 1177 app har tekniska utmaningar, begränsad funktionalitet och resursbegränsningar. Den har stora behov av modernisering och förbättrad användarupplevelse. Behovet av att utveckla en ny 1177-app är nödvändigt för att möta dagens krav på modernitet, funktionalitet och användarvänlighet.

## Främsta nyttorna

Enklare vardag för invånare, ökad trygghet för invånare, möjliga framtida nyttor med vidareutveckling och minskade kostnader för SMS i regioner. Vi ser att detta bidrar till främst "En samlingsplats för hälsa, vård och omsorg" och "Enklare kommunikation" i målbilden för 1177".

## Önskat läge

Förbättrad 1177 app med nytt gränssnitt, nytt mobilt backend, mobilanpassade funktioner t.ex. push-notifikationer, och även möjlighet till digitala vårdmöten (video och chatt).



- Avsiktsförklaring skickades ut i januari 2025.
- Sista svarsdatum är 1 maj 2025.
- Förmodad utveckling kan starta under andra halvan av 2025.



# Frågor och svar



# Arkitektur native/webb

## 1. Kommer backend för ny 1177 app ersätta backend av 1177 e-tjänster?

Genom att etablera en ny plattform (back-end) möjliggörs en förflyttning och modernisering av existerande förmågor och funktionalitet. Genom att utveckla gränssnitt som ska fungera både i en native app och på webben, skapas möjligheter till återanvändning av framtagna användargränssnitt.

## 2. Vad styr valet av vilka komponenter som ska vara nativ vs webbview och webbkomponenter?

Generellt gäller det att de komponenter/tjänster som idag inte har ett användarvänligt användargränssnitt i mobilt läge behöver göras om till native funktionalitet.

## 3. Hur kommer den generella utvecklingsförmågan av 1177 e-tjänster påverkas utifrån att med en app behöver alla tjänster utvecklas för två miljöer?

Allt som görs inom ramen för 1177 e-tjänster på webben kommer att kunna tillgängliggöras i appen via webview. Sedan är det ett separat team som kommer att jobba med att successivt bygga ny native funktionalitet i appen, där koden ska kunna återanvändas i webben.

Påverkan tror vi blir ganska liten, men det kommer att behöva samarbetas kring bl.a. API:er.

## 4. Innebär detta att ni avser bygga upp ytterligare en separat förvaltning för denna app eller kommer ni förstärka befintlig förvaltning av e-tjänster med dessa resurser?

Ny 1177 app kommer få en helt egen förvaltning, med eget utvecklingsteam och förvaltningsteam.

## 5. Kommer den planerade förbättrade funktionaliteten i appen även att implementeras på 1177.se för en likvärdig användarupplevelse, och ingår detta i denna avsiktsförklaring, eller kommer det tillkomma ytterligare avsiktsförklaring för webben?

Det kommer inte komma någon ytterligare avsiktsförklaring, utan vi ser att kod från ny 1177 app kan komma att återanvändas till webb i och med att vi kommer välja ett ramverk (interpretered native) där kod kan användas för både iOS, Andorid och webb plattformar.

## 6. Vilka förmågor ser ni som viktigast i den nya appen för att kunna erbjuda tillräckligt med nytta så att regionerna ska kunna avveckla en del egna tjänster och appar?

Detta varierar ganska mycket mellan regioner. Vi ser att den största nyttan är att vi bygger en ny framtidssäker plattform som kan enklare möjliggöra för integration och uthopp till regionala tjänster så att vi kan skapa en tydlig nationell ingång till vård och hälsa i Sverige. Allt eftersom vill vi se över att möjliggöra nationella förmågor som kan på sikt ersätta regioners appar.

# Arkitektur native/webb

## 7. Varför så mycket native, varför inte en progressiv webapp som grund i ett tunt native-skal med native där det verkligen behövs?

I den fördjupade analysen gjordes en behovsutvärdering kring aspekter som vi ansåg som viktiga i val av teknik för en ny app med hjälp av ett beslutsstöd från Gartner.

Matchningen av behoven ledde till den här prioritetsordningen:

1. Interpreted Native, 2. Native, 3. Web Hybrid, 4. Progressive Web App. Så just PWA var det som hamnade längst ifrån i gap-analysen och därmed inte ett alternativ.

## 8. Har det övervägts att göra responsiv webb istället för app?

1177 på webben är idag byggd som responsiv webb.

## 9. Vad är skillnaden mellan utvecklingen av back end , Arkitektur, API, Mikro tjänster mm i Sammanhållen planering och utvecklingen som nu läggs i Appen?

Det som görs inom Sammanhållen planering kommer att tillgängliggöras via appen – troligtvis först via WebView, men på sikt i nya designade gränssnitt avsedda för appen. Det arbete som görs kring förbättrade API:er kommer att kunna nyttjas av appen (och är till och med en förutsättning).

## 10. Hur ska appen förhålla sig till utbudet i inloggat läge på 1177.se?

Till en början kommer innehållet att vara samma, även om en del tjänster tillgängliggörs via WebView. När väl plattformen är etablerad, finns möjligheter att etablera nya tjänster och förmågor i appen som idag inte finns på webben. Det är en prioriteringsfråga.

# Videotjänst

## 11. Ny 1177 app ska kunna integrera med en extern regional videotjänst.

### Vad blir kraven på videotjänst?

Vill man använda regional videotjänst, exempelvis via regional vårdinformationssystem kan det finnas krav för att kunna visa upp videotjänsten som ett webview, exempelvis ett införande av Single-Sign-On (SSO). Annars kan möjligheten finnas att öppna videolänken i invånarens webbapplikation, men inte i nya appen med sömlös inloggning.

En ny videotjänst av Inera är en valbar komponent som regionerna kan tacka ja till i en intresseanmälan, separat från att tacka ja till avsiktsförklaringen av ny 1177 app. Här behöver vi göra utredningar med regionerna för hur det kan hänga ihop med regionala vårdinformationssystem. Där har vi primärt tittat på att möjliggöra en videotjänst som kan vara integrerad i ny 1177 app, och att för vårdpersonal kan videotjänsten visas upp i 1177 e-tjänsters personalverktyg.

## 12. I kostnadsförslaget - ingår alltså inte funktionaliteten för digitala vårdmöten i det?

I kostnadsförslaget ingår att man ska kunna integrera till regionala videotjänster om man vill. Men det ingår inte i priset att Inera ska upphandla en egen videotjänst, det finns det en separat intresseanmälan för som man kan besvara. Detta eftersom behoven ser väldigt olika ut i varje region. Flera regioner har uttryckt att de har behov av en videotjänst, medans andra regioner har uttryckt att de vill hellre kunna integrera befintliga regionala videotjänster från exempelvis vårdinformationssystem till ny 1177 app.

## 13. När i tidplanen ligger regionala e-tjänster och digitala vårdmöten (Inera eller regionala)?

Vi ser att integrera en regional videotjänst kan potentiellt komma tidigare än en ny videotjänst från Inera. Detta skulle kunna komma i senare etapp, alltså efter en första version, det vill säga efter år 2026.

## 14. Skulle integration till regionala appar, betaltjänster, lokaltrafik, videotjänst m.m bara ske i appen eller även på webbplatsen? Önskar förtydliganden kring om det ni dragit nu i så fall bara skulle finnas i app och därmed ha olika utbud på webb respektive app?

Vi ser att med ett nytt ramverk för 1177 möjliggör att vi kan återanvända kod för app till även webb, vilket gör att det som vi utvecklar till ny 1177 app kan vi även ha med till webb. Vi tror att till en början kommer vi modernisera första delar av 1177 e-tjänster, och successivt vill vi modernisera mer och mer. Komponenter med en ny 1177 app gör att det kommer vara lite olika upplevelser mellan 1177 app och webb men i slutändan vill vi att plattformarna ska ge så likt utbud som möjligt.

# Push-notiser

## 15. Hur stor andel i olika åldersgrupper aktiverar push-notifikationer?

Fler unga använder digitala tjänster och appar och därmed även push-notiser. Svenskar stänger av push-notiser om de blev irriterade och push-notisen innehåller irrelevant information. Aviseringar från 1177 innehåller relevant information och ska inte användas i onödan så att invånare vill stänga av notiserna.

## 16. Ni jämför med SMS kostnader. Om man i stället jämför med RCS meddelande (som Inera också tittar på) vad är kostnaden för att skicka RCS meddelande och vilka fördelar har meddelande via appen mot RCS?

RCS är fortfarande i utveckling och har inte kommit till iOS än, utan bara för Android. Vi vet att SMS leverantörer fortfarande arbetar med att ta fram prismodell för RCS, men det ser inte ut som att det kommer bli billigare pris. RCS skulle dock kunna ge oss möjlighet till aviseringar med mycket mer dynamiskt innehåll, såsom länkar, knappar m.m.

## 17. Kommer invånare kunna styra sina egna inställningar, inkl push-notiser, på ett flexibelt sätt?

Ja, likt hur invånare hanterar sina aviseringar idag kommer push-notiser hanteras av invånaren tillsammans med aviseringsinställningar för SMS och e-post.

## 18. Ni skriver att push notiser skulle vara billigare än ett sms, idag så är ett inkorgsmeddelande (1kr/st) mer än dubbelt så kostsamt som ett sms, vad är det som säger att inte en push-notis får samma prisbild?

Inkorgsmeddelande ska jämföras med kostnaden att skicka ut ett pappersmeddelande. SMS-kostnaden (dvs notifiering om att det finns ett inkorgsmeddelande) ska jämföras med Push-notis.

## 19. Hur kommer det att fungera med push-notiser kontra aviseringsinställningar? Tänker ni att push-notiser ersätter SMS, även om invånaren valt att få notifieringar via SMS? Är det sannolikt att invånarens alternativ/val kring aviseringar kommer att ändras?

Vi ser att push-notiser blir först och främst ett komplement där sedan invånaren har möjlighet att välja att stänga av aviseringar för SMS och istället endast ha e-post och push-notiser. Vi ser att det är möjligt att i gränssnitt uppmana invånaren till att ändra från SMS till push-notiser i invånarens aviseringsinställningar.

## 20. Kommer appen stödja ombudsfunktionen, så att exempelvis en vårdnadshavare får push-notiser om barnet får ett meddelande? Och är det tydligt vem det gäller?

Ja, likt hur invånare kan få aviseringar om barn man agerar ombud för ska push-notiser kunna skickas gällande invånarens barn.

# Övrigt

**21. Har ni gjort någon undersökning om vilka behov invånarna ser kopplat till utveckling av app?**

Vi har inte specifikt gjort en användarundersökning i fördjupade analysen, det är något vi ser fram emot att göra i projektet och användartester.

**22. På vilket sätt kommer appen styras från Personalverktyget? Varför krävs utveckling av Personalverktyget?**

Delar av 1177 e-tjänsters innehåll kan styras via 1177 personalverktyg. Det finns en möjlighet att det kan finnas delar för exempelvis push-notiser eller dylikt som kan hanteras via 1177 personalverktyg.

**23. Krävs det ja i andra avsiktsförklaringar för att kunna tacka ja till avsiktsförklaring gällande 1177 app?**

Nej, för ny 1177 app krävs det inte att man behöver tacka ja till andra avsiktsförklaringar.

**24. Om en region inte väljer att finansiera denna utveckling "användarna kommer istället att omdirigeras och hänvisas till 1177 webbplats för fortsatt användning av tjänsterna." Vad avses med att omdirigeras till 1177 webbplats?**

Vi avser att invånaren bli omdirigerad till sida för inloggning för 1177 e-tjänster, inte i ett "webview" som det görs idag utan att detta ska gå till invånarens webbläsare.

# Tack!

Fler frågor eller tankar?

[Ebba.Selling@inera.se](mailto:Ebba.Selling@inera.se)

[Henrik.Emilsson@inera.se](mailto:Henrik.Emilsson@inera.se)

[www.inera.se](http://www.inera.se)

  
Ett företag inom SKR