

1177 Vårdguidens utveckling mot nära vård

– rapport för programmet
Första linjens digitala vård 2019–2021



Innehåll

Sammanfattning	3
1177 Vårdguiden	3
En gemensam målbild för första linjens vård	3
Programmet Första linjens digitala vård	3
Leveranser som skapar nytta för både invånare och vård	4
Arbetet fortsätter på uppdrag av regionerna	5
Programmet Första linjens digitala vård	6
Utgångspunkten är målbilden för första linjens vård	6
Tre fokusområden och regionernas prioriteringar har styrt leveranserna	6
Stöd för att beskriva nyttan i regionernas verksamhet	7
Leveranser för effektivare sjukvårdsrådgivning	8
En digital tjänst för automatiserad bedömning av vårdbehov och hänvisning	9
Nya kanaler i 1177 Vårdguiden på telefon ger bättre stöd för vård och invånare	9
Nytt nationellt verksamhetsstöd för effektivare sjukvårdsrådgivning	10
Nödvändig utveckling av befintligt Rådgivningsstöd	10
Leveranser för smartare självservicejänster	11
Utveckling av digitala kallelser ger en mer hållbar vårdadministration	12
Egen provhantering för ökad testkapacitet	12
Lättare att hitta och en enhetlig design efter inloggning på 1177.se	13
Nya tidbokningstjänster kan användas med flera digitala verktyg	13
Nödvändig utveckling för att möta ökad användning av de inloggade tjänsterna	14
Leveranser inom arkitektur, infrastruktur och ramverk	15
Vidareutveckling av Utbudstjänsten gör det lättare att hitta rätt i vården	16
Arkitekturarbete för att tjänster ska fungera tillsammans	16
Gemensamt ramverk för digital vård underlättar god och nära vård över regiongränser	17
UX-ramverk effektiviserar både utveckling och förvaltning inom 1177 Vårdguiden	17
Nya riktlinjer för varumärket 1177 Vårdguiden möter nya användningsområden	18
Arbetet fortsätter med full kraft	19
Ordlista	20

Sammanfattning

1177 Vårdguiden

1177 Vårdguiden är en samlad ingång till regionernas utbud av hälso- och sjukvård, oavsett bakomliggande system, organisation eller utförare. Invånarna kan ta del av kvalitetssäkrad och evidensbaserad information och rådgivning samt har tillgång till ett stort utbud av digitala tjänster med mycket hög kännedom, användning och förtroende. 1177 Vårdguiden är ett av Sveriges starkaste varumärken.

En gemensam målbild för första linjens vård

Regionernas målbild för första linjens vård från 2018 säger att 1177 Vårdguiden ska:

- erbjuda invånare ett sammanhängande ärendeflöde vid en hälsofråga, oavsett vilka vårdgivare som blir involverade i ärendet
- erbjuda kvalitetssäkrat digitalt innehåll i olika kanaler och med olika utformning så att invånaren kan hitta svar på sina hälsofrågor och kunna hantera en del av dem själv
- lotsa invånaren fram till digital vård med rätt personalkompetens när det är lämpligt, och till att kunna boka ett fysiskt vårdmöte då det behövs
- vara invånarens samlingsplats för överblick över alla hälso-, vård- och omsorgsärenden samt all personlig hälsoinformation från vårdgivares olika system.

Programmet Första linjens digitala vård

För att realisera målbilden initierade regionerna programmet Första linjens digitala vård. Programmet har två övergripande effektmål: *ökad tillgänglighet till första linjens vård och effektivare användning av vårdens resurser*. Ett antal projekt, uppdrag och utredningar har organiserats i tre fokusområden:

- Effektivare sjukvårdsrådgivning
- Smartare självservice-tjänster
- Infrastruktur, arkitektur och ramverk.

Den här rapporten beskriver leveranser och resultat under perioden december 2019 – december 2021 då programmet har finansierats genom överenskommelsen God och nära vård mellan regeringen och SKR.

Leveranser som skapar nytta för både invånare och vård

Effektivare sjukvårdsrådgivning

Programmet har upphandlat ett ramavtal för en nationell lösning där invånaren ska kunna logga in i en digital tjänst på 1177.se, beskriva sina symtom och vid behov få en första automatisk hänvisning till rätt kompetens inom vården. Kontakten med vården ska kunna ske via flera kanaler. Det kan handla om chatt, bild eller video, som viktiga komplement till telefonen. Den bedömning man får ska kunna leda till självhjälp eller ett vårdbesök, antingen digitalt eller fysiskt. Lösningen främjar samverkan mellan olika vårdnivåer, både inom och mellan regioner, och programmet stötta regionerna i denna

verksamhetsutveckling. Dialog pågår om exempelvis gemensamma riktlinjer för bemanning och öppettider så att invånaren ska uppleva att vården hänger ihop oavsett vilka aktörer som är inblandade i ett ärende. Samverkan är också en förutsättning för att nå full nytta med den nationella tjänsten och för att kunna ha tillräcklig kapacitet att möta invånarnas behov.

Utveckling av moderna stödsystem och fler kanaler in till sjukvårdsrådgivningen bidrar till att invånaren snabbare får hjälp och ger ökad trygghet för både invånare och profession. Invånare som ringer in till sjukvårdsrådgivningen 1177 kan nu få ett erbjudande från sjuksköterskan att skicka in en bild eller att koppla över till ett videosamtal¹. Regionerna upplever att både bild- och videoverktyget underlättar den medicinska bedömningen och de inringande är mycket positiva.

Samtidigt fortsätter utvecklingen av ett nytt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning. De första delarna är ett nationellt stöd för hänvisning samt en teknisk lösning för att kunna visa upp Rådgivningsstödet medicinska beslutsunderlag i andra digitala tjänster².

Smartare självservicetjänster

Invånarens möjligheter att aktivt delta i sin hälso- och sjukvård ökar med digitala självservicetjänster. Programmet har utvecklat tjänster för egen provtagning, webbtidbokning och digitala kallelser, tjänster som frigör tid och resurser för både invånare och vård. Möjligheten att utforma och skicka digitala kallelser via 1177.se ersätter en gigantisk pappers- och posthantering i vården. Det förenklar dessutom för invånaren som nu till exempel kan fylla i en hälsodeklaration inför ett besök eller av- och omboka besöket direkt från kallelsen. En förutsättning för av- och ombokning av tider är utvecklingen av nya moderna tidbokningstjänster som ska göra det möjligt för vården att styra när och hur bokningsbara tider visas för invånaren. Genom den här utvecklingen kan tidbokningstjänsterna bli mer flexibla och också användas tillsammans med andra digitala tjänster, till exempel Egen provhantering.

Egen provhantering har byggts ut med ett antal nya funktioner och förmågor för att möta den stora ökade användningen under pandemin. Utöver stora insatser för att öka provtagningskapaciteten samt utveckling av nya flöden och funktioner kopplat till Covid 19, har egenprovtagningen utökats med till exempel smittspårningsstöd för vårdpersonal samt fler provtagningstyper som HPV och PSA³. Grunden är lagd och regionernas intresse för att införa fler provtagningstyper växer.

Infrastruktur, arkitektur och ramverk

Arkitektur handlar om struktur och samverkan. Inom programmet har arkitekturarbetet i projekten samordnats med fokus dels på hur de befintliga och nya tjänsterna inom 1177 Vårdguiden ska fungera tillsammans, dels på hur de ska fungera tillsammans med regionernas egna tjänster och verktyg. Som exempel på leveranser kan nämnas principer för utveckling av nationella tjänster samt krav på nya standarder för informationsutbyte mellan olika system. Den nationella infrastrukturen är förutsättningen för att information ska finnas tillgänglig både för invånare och profession i ett sammanhållet ärendeflöde.

¹ Bild- och videoverktyget kopplat till Sjukvårdsrådgivning 1177 är tillvalstjänster som används i flertalet regioner.

² Rådgivningsstödet är det verksamhetsstöd som idag används dygnet runt för sjukvårdsrådgivning i Sverige. Det är föråldrat och ska växlas ut under 2023.

³ HPV, humant papillomvirus, ett mycket vanligt virus som finns i över tvåhundra olika typer och som bland annat orsakar livmoderhalscancer. Blodprovet PSA mäter värdet av ett ämne som kommer från prostatan och testet kan ge en indikation på förekomst av cancer.

Programmet har bland annat tagit fram en nationell informationsstruktur med tillhörande exempel på kodverk som innehåller standardiserade begrepp och termer för vårdutbud och hänvisning. Det ska hjälpa vårdgivare att tillgängliggöra och förtydliga utbudet av vårdtjänster både till invånare och profession. Regionerna behöver fortsätta att utveckla kodverket och fylla på med sitt vårdutbud under flera år framöver.

Användningen av tjänsterna på 1177.se har gått upp markant under programperioden december 2019 - december 2021

 **+330 %**

Inloggningar i e-tjänsterna

Dec 2019: 4 360 000 st

Dec 2021: 18 768 000 st

 **+8 307 %**

Egen Provhantering

Dec 2019: 10 974 provtagningar

Dec 2021: 922 579 provtagningar

 **+1 090 %**

Webbtidbokning

Dec 2019: 66 066 bokningar

Dec 2021: 786 186 bokningar

 **+167 %**

Inloggningar i Journalen

Dec 2019: 2 368 730 st

Dec 2021: 6 314 798 st

 **+350 %**

Stöd och behandling

Dec 2019: 1 995 behandlingar

Dec 2021: 8 988 behandlingar

Arbetet fortsätter på uppdrag av regionerna

På uppdrag av regionerna fortsätter arbetet med full kraft med:

- införande av den nya plattformen för symtombedömning och hänvisning
- utveckling av ett nytt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivningen
- utveckling av nya tidbokningstjänster med modernare standarder och högre flexibilitet.

Programmet Första linjens digitala vård

Utgångspunkten är målbilden för första linjens vård

Första linjens vård handlar om att invånarna ska få rätt vägledning när de har symtom, oro eller frågor och inte redan vet vart de ska vända sig. Den första kontakten med vården ska kunna leda till egen-vårdsråd eller till ett digitalt alternativt fysiskt vårdbesök, beroende på vad som passar bäst. Regionernas gemensamma målbild för första linjens vård beskriver invånarens upplevelse av ett sammanhållet ärendeflöde, inte minst i situationer då mer än en vårdkontakt behövs. Relevant information behöver kunna följa invånaren i ett sammanhållet ärendeflöde från första kontakt till avslutat ärende, oavsett var och av vilka som vården ges.

Ett sammanhållet ärendeflöde för invånaren innebär att vårdpersonalen också behöver ha tillgång till rätt information i rätt tid, bland annat genom Nationell patientöversikt, NPÖ⁴. Andra nationella tjänster som Digitala kallelser, Egen provhantering och möjligheter till webbtidbokning kan också utgöra delar i ett sammanhållet ärendeflöde i första linjens vård, samtidigt som tjänsterna även används i samband med fasta och planerade kontakter med vården.

Tre fokusområden och regionernas prioriteringar har styrt leveranserna

Programmet Första linjens digitala vård har i nära samarbete med landets regioner drivit ett antal projekt som alla styr mot de övergripande effektmålen om *ökad tillgänglighet till första linjens vård* och *effektivare användning av vårdens resurser*. Samtidigt har regionerna aktivt arbetat med egna utvecklingsdelar i linje med målbilden.

De förväntade effekterna av att målbilden realiseras kan beskrivas så här:

- Invånaren får en nära vård med ökad upplevelse av medbestämmande. Det sker genom ökad tillgänglighet till både hälsofrämjande stöd och till vård med ökad grad av självservice och samtidigt bibehållen medicinsk kvalitet.
- Hälso- och sjukvårdens resurser utnyttjas effektivt och används i högre grad för kvalificerade uppgifter än för enkla uppgifter som invånare klarar själva eller med stöd av automatiserade lösningar.

⁴ Mer information om Ineras nationella tjänster finns på www.inera.se.

Arbetet inom programmet har organiserats utifrån tre fokusområden:

- Effektivare sjukvårdsrådgivning
- Smartare självservicejänster
- Arkitektur, infrastruktur och ramverk.

Från februari 2020 har programmet också styrts av regionernas prioritering, via Ineras rådgivande programråd. Inriktningen har varit att:

- realisera en digital ingång på 1177.se där invånaren kan få en automatiserad symtombedömning med vidare hänvisning till egenvårdsråd eller till kontakt med rätt vårdnivå genom flera digitala kanaler
- utveckla flera digitala självservicejänster så att invånare kan erbjudas en högre grad av delaktighet i vården och göra mer själva
- vidareutveckla digital infrastruktur så att information kan följa invånaren i ett sammanhållet ärendeflöde samt att standardiserade lösningar finns för medicinska bedömningar och hänvisning i vårdutbudet
- stabilisera och stärka befintliga tjänster inom 1177 Vårdguiden.

En framgångsfaktor i programmets utvecklingsarbete har varit tät samverkan med regionerna och deras medarbetare via referensgrupper, pilotverksamheter, befintliga användarforum och nätverk, strategiska grupperingar samt Ineras ordinarie programråd.

Programmets fokus har varit att skapa största möjliga nytta genom ökade möjligheter för regionerna att ge invånaren tillgång till effektiva och kvalitetssäkrade självservicejänster. Detta har skett både via nyutveckling och via vidareutveckling av befintliga verktyg och tjänster.

En annan viktig del har varit att (vidare)utveckla den nationella infrastrukturen och samverkansarkitekturen så att lokala digitala lösningar hos regioner och andra offentligt finansierade aktörer kan samverka och skapa förutsättningar för ett sammanhållet flöde för invånarens ärende.

Stöd för att beskriva nyttan i regionernas verksamhet

Samtliga projekt i programmet har tagit fram nyttokalkyler och identifierat önskade effekter som de ingående tjänsterna ska bidra till. Nyttokalkylerna kan vara en del av beslutsunderlaget inför utvecklingssatsningar i regionerna⁵. Modellen för att göra nyttokalkyler finns tillgänglig för regionerna och går att använda och anpassa för regionala behov⁶. Det finns en steg-för-steg-guide samt beräkningsfaktorer och exempel på hur man kan värdera nyttor i ett omställningsarbete. För leveranserna från programmet har beräkningarna gjorts för en period på 6 år.

⁵ Läs mer om hur Region Blekinges avdelning för digitala strategier har använt verktyget för nyttokalkyler i [en artikel på inera.se](#).

⁶ Här finns modellen för [nyttokalkyler inklusive instruktioner, mallar, beräkningsmodeller och exempel](#).

Leveranser för effektivare sjukvårdsrådgivning



Snabb hjälp



Nära vård



Ökad trygghet



Bättre arbetsmiljö



Minskat resande

En effektivare sjukvårdsrådgivning bidrar till att invånaren snabbare får hjälp med sina frågor och lättare hittar rätt i vården. Genom en digital ingång där invånaren får en första bedömning av vårdbehov och, vid behov, en automatisk hänvisning, får invånaren en mer nära vård genom att göra ärenden när det passar och med stöd av fler digitala kanaler och verktyg. Bild och video i 1177 Vårdguiden på telefon bidrar bland annat till större följsamhet till råd och en mer träffsäker medicinsk bedömning och hänvisning vilket ger ökad trygghet för både invånare och profession.

Inom fokusområde Effektivare sjukvårdsrådgivning har programmet:

- upphandlat ett ramavtal för en digital tjänst för automatiserad symtombedömning och hänvisning via 1177.se
- kompletterat sjukvårdsrådgivningen 1177 med bild och video
- utvecklat en teknisk lösning så att Rådgivningsstödet kvalitetsssäkrade medicinska beslutsunderlag⁷ kan bli tillgängliga för andra digitala verktyg och tjänster
- skapat förutsättningar för ett nytt stöd för hänvisning
- påbörjat utveckling av ett nytt och mer flexibelt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning.

En utgångspunkt för effektivare sjukvårdsrådgivning är att mellan 30 och 40 procent av de runt 400 000 mottagna samtalerna per månad i 1177 Vårdguiden på telefon slutar i ett råd till självhjälp. I vissa fall skulle dessa råd kunna förmedlas automatiskt vilket skulle minska belastningen avsevärt. En hypotes är att även en del av samtalerna till övrig primärvård skulle kunna ersättas av invånarens självskattning när det finns ett utbyggt digitalt verktyg för egen symtombeskrivning på 1177.se.

⁷ Rådgivningsstödet, se ordlista sist i rapporten.

En digital tjänst för automatiserad bedömning av vårdbehov och hänvisning

Den omedelbara nyttan av ett digitalt verktyg för invånarens symtombedömning är ökad tillgänglighet genom ytterligare en kanal som är tillgänglig oavsett tid på dygnet eller var man befinner sig. Lösningen ska även avlasta tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon och primärvården. Den ska skapa förutsättningar för ett sammanhållet ärendeflöde för invånaren som börjar med att beskriva sitt problem via ett antal frågor. Om det räcker med råd till självhjälp kan ärendet avslutas. I annat fall hänvisas invånaren till fortsatt bedömning, oftast via chatt med en sjuksköterska och det finns även funktioner för bild och video. Vid behov kan invånaren sedan bli hänvisad till ett digitalt alternativt fysiskt möte med relevant vårdprofession. Ärenden ska också kunna flyttas från en vårdnivå till en annan. För att detta ska fungera i praktiken krävs samverkan både inom och över organisations- och regiongränser. Inriktningen är att nationella och regionala digitala verktyg och tjänster ska kunna samspela, så att invånarens flöde blir sömlöst oavsett vilken vård som hänvisningen går till. På sikt kan en sådan här digital tjänst användas för att styra vårdflöden och samverkan mellan vårdgivare inom och mellan regioner.

En ramavtalsupphandling för den digitala lösningen har genomförts i tät samverkan med regionerna. Inriktningen för upphandlingsprojektet har varit att lösningen ska kunna användas i sjukvårdsrådgivning eller primärvård och att hänvisning kan ske till både egenvård, primärvård, akutsjukvård och specialistvård. 12 regioner deltog i en intensiv behovsinsamling som ledde till en målbild som underlag till krav i upphandlingen.

Tio regioner har gått med i ramavtalet från start. Övriga regioner har möjlighet att ansluta i en kommande etapp. Upphandlingen är nu föremål för en överprövning vilket innebär att tidplanen för införande är försenad.

Införande av en gemensam digital tjänst för automatiserad bedömning av vårdbehov som en del av varumärket 1177 Vårdguiden har lett till samtal kring organisation och verksamhetsprocesser inom och mellan regioner. I väntan på resultatet av överprövningen fortsätter därför ett arbete med regionerna kring frågor som inte är beroende av den tekniska lösningen. Det handlar till exempel om hur en sådan här tjänst ska presenteras på 1177.se, hur invånaren ska hitta rätt, hur samverkan ska ske fortsättningsvis och om vilka gemensamma överenskommelser kring bemanning, öppettider, begrepp som behövs.

Nya kanaler i 1177 Vårdguiden på telefon ger bättre stöd för vård och invånare

Telefonnumret 1177 är fortsatt en viktig väg in till vården över hela landet. För att möta invånarnas förväntningar på en modern sjukvårdsrådgivning med flera kommunikationskanaler har programmet utvecklat ett bildverktyg och ett videoverktyg som kan användas i telefonsamtalet med 1177. Bild eller video som komplement i telefonsamtalet kan underlätta för sjuksköterskan att bedöma invånarens behov av vård och det bidrar till att invånaren oftare kan få råd och inte behöver söka fysisk vård. Utvärderingar visar dessutom att verktygen bidrar till att både invånare och sjuksköterska känner sig tryggare med både bedömning och råd, vilket också leder till ökad följsamhet till råden. Bildverktyget används i 19 regioner och under 2021 har sammanlagt över 20 000 bildsamtal genomförts. 10 regioner använder videoverktyget. Införandestöd med utbildning och uppföljning ingår som en viktig del när nya verktyg införs i en dygnet-runt-öppen verksamhet.

Nytt nationellt verksamhetsstöd för effektivare sjukvårdsrådgivning

Rådgivningsstödet, det verksamhetsstöd som i dag används dygnet runt för sjukvårdsrådgivning i Sverige, närmar sig slutet av sin livslängd. Utvecklingen av ett nytt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning pågår med ambitionen att ha växlat ut alla delar till 2023. Att byta ut ett stödsystem som används dygnet runt, årets alla dagar, kräver koordinering, noggrann planering och tätt samarbete med användarna.

Det medicinska beslutsstödet i Rådgivningsstödet är det mest beprövade beslutsstödet inom första linjens vård och sjukvårdsrådgivning. Det ligger till grund för bedömning av vårdbehov inom tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon samt inom andra delar av hälso- och sjukvården via Rådgivningsstödet webb (RGS webb). Fördelen är en likvärdig bedömning oberoende av vilken vårdgivare en invånare har kontakt med. Ytterst bidrar de gemensamma medicinska beslutsunderlagen till en mer kvalitetssäkrad och jämlik vård i Sverige.

Ett nytt system med redaktionellt gränssnitt och API:er⁸ för integrationer gör att det medicinska innehållet i det befintliga Rådgivningsstödet nu kan användas även i andra digitala tjänster och verktyg. Ett API för de medicinska beslutsunderlagen har i sin tur skapat förutsättningar för en nationell stödtjänst för hänvisning. Rätt hänvisning är beroende av bedömt vårdbehov och i vissa fall även av regionens regionala regelverk och vårdutbud. En teknisk koppling mellan beslutsunderlagen, regionens regelverk och det regionala vårdutbudet gör att utvecklingen av en automatiserad lösning för hänvisning kan bli möjlig. Stödet för hänvisning ska användas i det nya verksamhetsstödet och det ska också utvecklas för att kunna användas fristående, av nya målgrupper.

Det nya verksamhetsstödet ska effektivisera sjukvårdsrådgivningen. Ett användarvänligt gränssnitt och förbättrat stöd för hänvisning ska göra det snabbare, enklare och säkrare för sjuksköterskan att göra en bedömning av vårdbehov, ge råd och vid behov hänvisa invånare till rätt vård. Detta frigör tid för sjuksköterskan, förbättrar arbetsmiljön, ökar patientsäkerheten samt ökar också möjligheterna till utökad samverkan mellan regionerna inom 1177 Vårdguiden på telefon.

Nödvändig utveckling av befintligt Rådgivningsstöd

Rådgivningsstödet är en del av tjänsten 1177 Vårdguiden på telefon som är ett nationellt medicinskt informationssystem, ett NMI. Det används dygnet runt, årets alla dagar och behöver följa de lagar och regelverk som gäller för medicintekniska produkter. Programmet har genomfört nödvändig utveckling för att leva upp till lagkraven och säkra en stabil leverans till dess att ett nytt verksamhetsstöd är på plats. Ytterligare ett steg mot målbilden togs när journalanteckningen från 1177 Vårdguiden på telefon kunde visas i Journalen på 1177.se för invånare, något många invånare frågat efter. I december 2021 gjordes 6,3 miljoner inloggningar av invånare som ville läsa sin journal på 1177.se. Det är den högsta siffran hittills för en månad.



+167 %

Journalen inloggningar

Dec 2019: 2 368 730 st

Dec 2021: 6 314 798 st

⁸ Ett API är ett protokoll för överföring av strukturerad information från ett system till ett annat. Se ordlistan sist i rapporten.

Leveranser för smartare självservicetjänster



Nära vård



Delaktighet/
egna villkor



Bättre
förberedda



Färre återbesök/
uteblivna besök



Minskad tid
för admin



Bättre
arbetsmiljö

Med smartare självservicetjänster ökar invånarens möjlighet att vara medaktör i den egna hälso- och sjukvården. Självservicetjänsterna, som exempelvis Egen provhantering, sparar tid för både individen och vården genom att invånaren kan hantera ärenden på tid och plats när det passar. De bidrar till en effektivare användning av vårdens resurser genom att exempelvis frigöra tid för vårdpersonalen i form av minskad administration, vilket i sin tur kan bidra till en bättre arbetsmiljö. Genom tjänster som digitala kallelser, där möjlighet att boka av- och omboka en tid ingår, kan antalet missade tider eller ej avbokade tider minska. Genom att koppla formulär för till exempel hälsodeklarationer direkt i en digital kallelse kan både invånare och vårdpersonal vara bättre förberedda inför ett vårdbesök.

Inom fokusområde Smartare självservicetjänster har programmet:

- utvecklat möjligheten för vården att skicka digitala kallelser till invånaren via 1177.se
- infört en ny teknisk lösning samt nya provtagningstyper för tjänsten Egen provhantering
- tagit fram en helhetslösning via Egen provhantering som regionerna kan ansluta till med regionala eller externa labb för att ge utökad provtagningskapacitet
- förbättrat och tillgänglighetsanpassat de inloggade tjänsterna på 1177.se så att invånaren utifrån sina behov enklare hittar rätt bland de olika tjänsterna
- påbörjat utvecklingen av nya tidbokningstjänster som gör det enklare för vården att utöka sin webbtidbokning kopplat till olika situationer och digitala självservicetjänster
- infört en funktion som gör att vårdnadshavare kan vara ombud för minderåriga barn i plattformen för digitala stöd- och behandlingsprogram
- förbättrat och förstärkt kapaciteten hos de tekniska plattformarna för att klara den stora ökade användningen av 1177-tjänsterna som pandemin fört med sig.

De inloggade tjänsterna på 1177.se är ett centralt nav där invånarna kan kommunicera med vården på ett säkert sätt och göra vårdärenden som till exempel boka/avboka och ändra tid, läsa sin journal, boka tester för covid-19, läsa provsvar samt förnya recept.

Pandemin har inneburit stora påfrestningar för vården och dess personal men den påskyndade också införandet av digitala tjänster. Under pandemiåren 2020 och 2021 ökade användningen av de inloggade tjänsterna på 1177.se mer än 200 procent. I och med den kraftigt ökade användningen har insatser för att stabilisera driften av befintliga tjänster varit centrala inom programmet.

Utveckling av digitala kallelser ger en mer hållbar vårdadministration

Digitala kallelser ger vården möjlighet att skicka en digital kallelse till invånaren via inkorgen på 1177.se. Programmet har utvecklat möjlighet för vården att själv utforma kallelsen och det går numera att skicka med en bilaga. Invånaren kan till exempel få en hälsodeklaration att fylla i inför ett bokat besök, vilket gör att både invånaren och mottagande vårdpersonal kan vara bättre förberedda vid ett möte. Det är också möjligt för invånaren att av- och omboka sitt besök direkt via den digitala kallelsen. På det viset blir funktionen digitala kallelser en självklar del i ett sammanhållet ärendeflöde för invånaren i kontakt med vården.

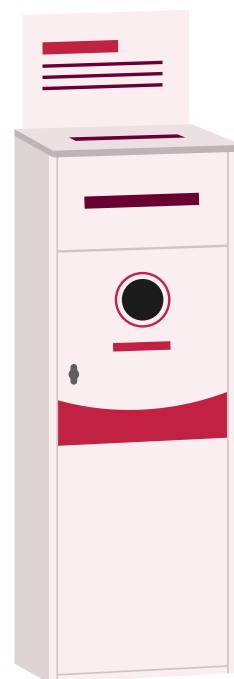
En förutsättning för bästa nytta med den digitala kallelsen är en ny funktion där invånaren kan uppdatera sina kontaktuppgifter i inloggat läge på 1177.se och ange om man vill ha kallelser från vården digitalt eller ej. I förlängningen kan alla vårdsystem i Sverige hämta samma information för att ha aktuella uppgifter till patienten.

Egen provhantering för ökad testkapacitet

Tjänsten Egen provhantering ger invånaren möjlighet att själv hantera och ha överblick över sina provtagningar. Delar av provhanteringen flyttas från vården till invånare/patienter. Det innebär att invånaren blir en medaktör i hälso- och sjukvården och kan hantera sin provtagning på en tid och plats som passar. Samtidigt skapar det nytta i vården genom minskad administration. I ett sammanhållet ärendeflöde kan Egen provhantering användas både före och efter ett vårdbesök, i kombination med en digital kallelse eller ett frågeformulär samt med webbtidbokning.

Pandemin innebar att provtagningskapaciteten i landet snabbt behövde öka. Projektet Egen provhantering fick i uppdrag att ta fram en helhetslösning som regionerna kan ansluta till med regionala eller externa labb för att öka sin provtagningskapacitet. Arbetet genomfördes i samverkan med Folkhälsomyndigheten och tillsammans med andra aktörer för att etablera ett sammanhållande provtagningsflöde. Målet var att underlätta för regionerna att snabbt kunna ansluta och utöka provtagningsverksamheten för covid-19-tester. Ett uttalat verksamhetsfokus samt en gemensam målbild och nationellt stöd och styrning från Folkhälsomyndigheten var avgörande för resultatet och för den snabba utvecklingen. Intresset från regionerna för provtagningstjänsten är stort och parallellt med all utveckling kopplat till Covid-19 införs nu nya provtagningstyper, exempelvis för HPV, PSA och diabetes.

Projektet tog fram en enkel och återanvändbar struktur för integrations- och införandestöd i tätt samarbete med regionerna. Utifrån bland annat daglig



Boxen där man kan hämta och lämna provtagningskit för covid-19.

analys av supportärenden anpassade och utvecklade projektet kontinuerligt funktioner och gränssnitt. Det har varit en dramatisk förändring i ökad användning sedan pandemin tog fart. Tjänsten har gått från drygt 8 000 stycken egenprovtagningar per månad till toppen i december 2021 då drygt 900 000 provtagningar utfördes. På Inera.se finns öppen statistik för Egen provhantering.

De speciella behoven som pandemin förde med sig drev på utvecklingen av en funktion som gör det möjligt med provtagning över regiongränser samt en lösning för egen-registrerade tester som kopplas till identitet med QR-kod. Under 2022 ska en pilot med en förbättrad funktion för integrerat tidbok- och beställningsflöde genomföras.



+8 307 %

Egen Provhantering

Dec 2019: 10 974 provtagningar

Dec 2021: 922 579 provtagningar

Lättare att hitta och en enhetlig design efter inloggning på 1177.se

De inloggade tjänsterna på 1177.se består av flera olika delar som är uppskattade och viktiga, med hög kännedom och användning. Tjänsterna är delvis gamla och har utvecklats fristående från varandra. Programmet har drivit ett förbättringsarbete för en sammanhållen användarupplevelse för alla delar.

Centrala delar är en förbättrad startsida och navigering samt ny design av tjänsten Journalen och Nationell patientöversikt, NPÖ. Här ingick också invånarens möjlighet att följa status på sin remiss samt en plan för fortsatt utveckling.

Förutom nytt utseende har flera förbättringar och nya funktioner utvecklats, till stor del för att följa Tillgänglighetsdirektivets lagkrav. Tjänster som är viktiga för invånare som vill ha en sammanhållen planering för sina vårdkontakter har lyfts fram på startsidan, exempelvis tjänsterna Journalen och Egen provhantering. Det har blivit enklare att hitta och växla mellan tjänsterna och startsidan går numera att personifiera med genvägar till tjänster som används ofta, till exempel förnya recept, boka tid på en specifik mottagning eller för att komma till ett påbörjat stöd- och behandlingsprogram.

En framgångsfaktor i det här arbetet har varit tät samverkan med SKR:s nationella forum för Patientkontrakt. Det ledde till ett par nya kategorier av e-tjänster som en vårdenhet kan erbjuda invånaren – *Kontakt före besök* samt *Fast vårdkontakt*.

Nya tidbokningstjänster kan användas med flera digitala verktyg

Målbilden för första linjens vård innefattar att invånaren ska kunna se alla sina bokade tider, enkelt och snabbt hitta vård samt själv kunna boka respektive om- och avboka sina tider. Den nuvarande tidbokningstjänsten i 1177.se är omodern och möter inte dagens krav. Utveckling behövs, inte minst för att det ska vara attraktivt och möjligt för både vårdpersonal, administratörer och invånare att använda tidbokningstjänsterna för olika behov.

För att webbtidbokning ska kunna användas på ett optimalt sätt behöver vården visa upp relevanta tider i rätt sammanhang för en invånare. Kanske ska en tid vara bokningsbar först efter ett bedömt

vårdbehov eller kopplas till att invånaren fyller i ett frågeformulär före besök. I vissa sammanhang finns det behov av att kunna boka en serie tider på en mottagning eller att kunna boka tider på olika mottagningar under en och samma dag.

Ett gemensamt sätt att beskriva olika tidstyper⁹ är en förutsättning för att kunna använda tidbokning i olika digitala vårdflöden och nationella tjänster. Projektet har därför, i samarbete med regionerna, gjort ett grundläggande informatikarbete för att beskriva olika tidstyper. Som ett första steg har den tekniska lösningen och det grafiska gränssnittet för befintlig webbtidbokning uppdaterats. Projektet har gjort en gedigen krav- och behovsinsamling i samarbete med regionerna inför fortsatt utveckling.

Nödvändig utveckling för att möta ökad användning av de inloggade tjänsterna

Aldrig tidigare har belastningen varit så hög på de inloggade tjänsterna på 1177.se. I december 2021 noterades ett nytt rekord med 18,8 miljoner inloggningar. Under 2018 var motsvarande siffra i genomsnitt 1,8 miljoner inloggningar per månad.

För att klara den ökade användningen byttes till exempel integrationsplattformen för de inloggade tjänsterna ut. Detta fyrdubblade kapaciteten jämfört med hur det såg ut när pandemin började. Med stor framgång byttes komponenter ut samtidigt som trycket från användarna var extremt högt och det lyckades tack vare ett stegvis och välplanerat arbete med högt engagemang hos både förvaltning och leverantörer. En funktion för en virtuell kö utvecklades också för att klara extrema toppar vid inloggning. När riktigt många vill logga in samtidigt kan besökaren numera mötas av ett digitalt kösystem i 1177.se.

Pandemin bidrog också till att fler verksamheter såg nyttan av behandlingsprogrammen i plattformen Stöd och behandling och regionerna skapade ett stort antal nya, öppna program¹⁰. När användningen ökade behövde prestandan höjas och både databaser och driftplattformen har anpassats och utvecklats.

 **+350 %**

Stöd och behandling

Dec 2019: 1 995 behandlingar

Dec 2021: 8 988 behandlingar

 **+1 090 %**

Webbtidbokning

Dec 2019: 66 066 bokningar

Dec 2021: 786 186 bokningar

⁹ Begreppet tidstyp syftar på behovet av att kunna förklara vad en viss tid i ett tidbokningssystem ska användas till. Det kan vara t ex "Vaccinationstid Covid-19" eller "Besök hos barnmorska". För att det här ska fungera i en nationell kontext behöver de olika systemen namnge sina tidstyper likadant. Tidbokningsprojektet har också gjort ett arbete för att synka mot det kodverk för vårdtjänster som Ineras utbudstjänst tagit fram.

¹⁰ "Öppna program" innebär program som en invånare kan välja att genomföra helt på egen hand, utan tidigare kontakt med en vårdenhet. Under hösten 2021 använde till exempel 10 regioner självhjälpsprogrammet för oro i samband med Covid-19. Det vanliga i Stöd- och behandling är att det digitala programmet är en del av ett längre vårdförlopp där man har kontinuerlig kontakt med en vårdenhet eller mottagning.

Leveranser inom arkitektur, infrastruktur och ramverk



Nära vård



Delaktighet/
egna villkor



Frigjord tid



Bättre
arbetsmiljö



Utökad
samverkan



Minskade
kostnader

Samverkansarkitekturen är en samlad benämning på standarder, riktlinjer, anvisningar och ramverk som används av offentliga aktörer vid utveckling av IT-system. Efterföljsamhet till samverkansarkitekturen är förutsättningen för att nationella och regionala tjänster kan utbyta information över organisationsgränserna och skapa ett informationsflöde som kan användas för många olika digitala tjänster. Ett av Ineras huvuduppdrag är att utveckla och förvalta gemensamma infrastrukturlösningar. Det skapar förutsättningar för samverkan och informationsutbyte mellan aktörer inom regioner och kommuner. Ett viktigt område inom programmet har handlat om att vidareutveckla den nationella infrastrukturen med tillhörande samverkansarkitektur och ramverk.

Inom fokusområde Arkitektur, infrastruktur och ramverk har programmet:

- utvecklat arkitekturen i utvecklingsprojekten inom programmet
- analyserat, vidareutvecklat och tagit fram ett arbetssätt och en grund för gemensam infrastruktur inom 1177 Vårdguiden
- formulerat krav och behov på nya standarder för gemensam, nationell infrastruktur och samverkansarkitektur
- tagit fram ett gemensamt kodverk och standarder för hur vårdutbud kan beskrivas på ett likartat sätt i olika tekniska system
- vidareutvecklat den tidigare piloten för infrastrukturtjänsten Utbudstjänsten
- utrett och gett lösningsförslag för hantering av invånarens samtycken via 1177.se inom ramen för sammanhållen journalföring¹¹
- tagit fram ett förslag på ett nationellt ramverk¹² för digital vård som ska gå ut på remiss i regionerna
- tagit fram ett nytt UX-ramverk¹³ och genomfört nödvändig teknisk utveckling för att förbättra en enhetlig användarupplevelse
- uppdaterat riktlinjerna för varumärket 1177 Vårdguiden utifrån marknadens och regionernas behov.

¹¹ Ta del av utredningen [Invånarens samtycken på 1177.se på inera.se](#).

¹² Ramverk, se ordlistan sist i rapporten.

¹³ UX-ramverk, se ordlistan sist i rapporten.

Vidareutveckling av Utbudstjänsten gör det lättare att hitta rätt i vården

En viktig del i målbilden för första linjens vård är att invånare ska kunna hitta eller hänvisas till rätt vårdnivå. Utbudstjänsten¹⁴ skapar förutsättningar för att både profession och invånare via olika digitala system ska få information om vilka vårdtjänster som regioner, och på sikt även kommuner, erbjuder.

Ett gemensamt kodverk som talar om hur olika vårdtjänster ska benämnas har tagits fram i samverkan med regionerna. Resultatet är förankrat hos både regioner och myndigheter. Kodverket behöver fortsätta utvecklas under flera år framöver och nyttan uppstår först när huvudmännen gör sin utbudsinformation tillgänglig via tjänsten. För vårdpersonal blir den största nyttan att mindre tid går åt till att hantera remisser. För invånare blir den största nyttan en följd av den förbättrade remisshanteringen. När en större andel remisser kommer rätt minskar tiden som patienten behöver vänta på vård, vilket innebär minskat lidande, minskad oro och minskad utebliven inkomst.

Arkitekturarbete för att tjänster ska fungera tillsammans

Fokus för arkitekturarbetet har legat dels på hur de befintliga och nya tjänsterna inom 1177 Vårdguiden ska fungera tillsammans, dels på hur de ska fungera tillsammans med regionernas egna tjänster och verktyg. Allt fler regioner inför olika digitala tjänster och lösningar för att förenkla kontakten mellan invånare och hälso- och sjukvården. Ett centralt område är att vidareutveckla den nationella infrastrukturen¹⁵ för att viktig information ska kunna följa med invånaren och finnas tillgänglig för vårdpersonal när den behövs. En utbyggd nationell infrastruktur gör att landets vårdgivare kan utveckla och upphandla tjänster utan att viktig informationsöverföring hindras.

Arkitektur utgör en stor del av utvecklingsprojektens arbete och bland annat har det tagits fram:

- en förmågekarta¹⁶, en sammanställning av vilka förmågor och verksamhetsprocesser som tjänsterna i 1177.se ska stödja. Tillsammans med exempelvis användarresor är förmågekartan ett av de verktyg som kan användas när beslut om utveckling tas, både regionalt och nationellt
- möjlighet att skicka med en fil i ett meddelande till invånaren på 1177.se, att följa status för en remiss samt att hantera utbudsinformation
- lösningsförslag för gemensam journalhantering i nationella tjänster
- en krav- och behovsbild för hur 1177 Vårdguiden ska kunna möta regionernas behov av nya standarder för informationsöverföring mellan system, kopplat till de nya vårdinformationssystemen.

¹⁴ Utbudstjänsten är en infrastrukturtjänst, en stödtjänst utan eget användargränssnitt. Infrastrukturtjänsterna "används" av andra digitala verktyg och tjänster. Ett exempel är de infrastrukturtjänster för identitet och åtkomst som Inera utvecklar och förvaltar, och som används i bakgrunden, för att säkra behörigheten, när en användare loggar in i olika system och tjänster.

¹⁵ Den nationella infrastrukturen är en samlingsbeteckning för de underliggande standarder och tjänster som används av andra system för att till exempel hämta/lämna information från databaser med mera. Se till exempel tjänstekontrakt i ordlistan sist i rapporten.

¹⁶ Förmågekarta, se ordlista sist i rapporten.

Dessutom har programmet arbetat med att tydliggöra och förankra en struktur för en arkitektur för 1177 Vårdguiden. Den ska underlätta fortsatt utveckling av både befintliga och nya tjänster. Med utgångspunkt från ett par invånarflöden ska varje del beskrivas utifrån flera perspektiv. De handlar om gemensam målbild, arkitektur, infrastruktur, informationskällor samt ramverk med principer för användning och utseende för de ingående tjänsterna.

Gemensamt ramverk för digital vård underlättar god och nära vård över regiongränser

En följd av den ökade digitaliseringen är att geografiska gränser blir mindre självklara. Intresset från regionerna för gemensamma verksamhetsprocesser, arbetssätt och överenskomna ramverk växer i takt med ökad digitalisering. Programmet har därför tagit fram ett förslag till ett nationellt ramverk för digital vård som alla regioner kan jobba långsiktigt mot för att säkerställa patient- och invånarperspektivet om en god och jämlik vård. Ramverket beskriver gemensamma arbetssätt och principer. En första version av ramverket presenterades för representanter från samtliga regioner i samband med en nationell samling i december 2021.

Ett nationellt ramverk som är teknik-, plattforms- och organisationsneutralt kan:

- underlätta nationell samverkan
- visa på ett nationellt basutbud – minsta gemensamma nämnare
- underlätta nationell uppföljning och forskning
- säkerställa koppling till andra nationella ramverk och kunskapstjänster, exempelvis Nationellt kliniskt kunskapsstöd
- klargöra och förtydliga juridiska ställningstaganden
- ge övergripande principer som stöd vid fortsatt utveckling av tjänsterna.

Ramverket ska fastställas av Ineras styrelse och även på politisk ledningsnivå i regionerna. Förslagsvis revideras ramverket efter ett till två år eftersom utvecklingen är stor inom området.

UX-ramverk effektiviserar både utveckling och förvaltning inom 1177 Vårdguiden

Inera har under lång tid utvecklat, övertagit och vidareutvecklat tjänster för både invånare och vårdprofession i Sverige. Flera tjänster används av samma användare och fram till nyligen har de mötts av användarvyer som skilt sig åt både till utseende och sätt att fungera. Programmet har därför tagit fram ett UX-ramverk¹⁷ för att underlätta utveckling inom 1177 Vårdguiden. UX-ramverket innehåller tydliga regler för hur användargränssnitten ska se ut, fungera och tillgänglighetsanpassas. Tjänsterna utgår från ramverket i sin utveckling.

¹⁷ UX= User Experience, användarupplevelse. UX-ramverket innehåller styrande och stödjande mallar och riktlinjer för grafiskt utseende, användbarhet och tillgänglighetsanpassningar av samtliga tjänster inom 1177 Vårdguiden.

UX-ramverkets designsystem går att återanvända för alla framtida projekt och större ombyggnationer av befintliga lösningar. Dessutom ingår ett metodstöd för UX inom Inera och även för regionerna om de önskar. Utvärderingar visar att redan i uppbyggnaden av ramverket har kvaliteten ökat och både tid och resurser har sparats in i utvecklingsarbetet.

UX-ramverkets återanvändbara delar och konkreta vägledningar för utveckling inom varumärket 1177 Vårdguiden är en förutsättning för att användningen av varumärket breddas i samband med att regionernas egna digitala verktyg och tjänster blir allt fler.

Nya riktlinjer för varumärket 1177 Vårdguiden möter nya användningsområden

Sveriges regioner samverkar kring det gemensamma varumärket 1177 Vårdguiden och använder det som en del av sin kommunikation med invånare inom området hälsa, vård och omsorg. Sveriges kommuner bedriver också hälso- och sjukvård, vilket gör kommunerna till nya möjliga användare och avsändare till varumärket. När allt fler digitala verktyg och tjänster, nationella såväl som regionala, används inom vård och omsorg, har regioner och kommuner behov av en bredare användning av varumärket 1177 Vårdguiden.

Riktlinjerna för varumärket har kompletterats med villkor för användning av 1177 Vårdguiden som omfattar samverkan mellan både nationella, regionala, kommunala och privata aktörer samt en gemensam finansierings- och samarbetsmodell.



Arbetet fortsätter med full kraft

Nu tar regionerna över ansvaret för arbetet som bedrivs inom programmet Första linjens digitala vård. Det fortsatta arbetet kommer att pågå i flera år framåt. Det första steget är att resultaten från programmet införlivas i regionernas verksamheter och att anslutningarna till den nationella infrastrukturen fortsätter.

Etablering och införande av den upphandlade lösningen för invånarens syntombedömning på 1177.se planeras under 2022. En tydlig tidplan presenteras när processen kring överprövningen är avslutad. Utvecklingen av nya tidbokningstjänster fortsätter hela 2022, i tätt samarbete med olika grupperingar från regionerna, medan tidplanen för utveckling av ett nytt verksamhetsstöd för sjukvårdsrådgivning sträcker sig till slutet av 2023.

För att stödja regionernas behov av fortsatt digitalisering samt för att uppnå nyttoeffekter för både verksamheterna och invånarna, behöver 1177 Vårdguidens e-tjänster, stödtjänster och plattform fortsätta att moderniseras.

För att den nationella infrastrukturen ska skapa nytta behöver regionerna exempelvis kravställa vid upphandling av leverantörer, ansluta sina upphandlade system och tjänster till den nationella infrastrukturen samt ansvara för standardiserad information om sitt regionala vårdutbud. Vårdgivarna behöver också informera och utbilda i verksamheter som använder tjänsterna.

Från invånarens perspektiv gör digitaliseringen att gränserna mellan regionernas verksamheter börjar suddas ut. Det gör i sin tur att intresset för samarbetsformer växer hos regionerna. De gemensamma digitala tjänsterna via 1177.se ska upplevas likvärdiga och innehålla ett gemensamt erbjudande till invånarna. Behovet av att göra mer gemensamt och mer lika, gör att samtal pågår om allt från att ensa begrepp, bemanning och öppettider till att synka patientavgifter.

Inera fortsätter att stödja detta genom införandestöd och utveckling av tjänsterna inom 1177 Vårdguiden samt fortsatt arbete med långsiktig målbild och forum för att diskutera arbetssätt, verksamhetsprocesser och samverkansmodeller.



Självservice
bidrar till nära
vård



God
arbetsmiljö



Likvärdigt
och geografiskt
obundet



Fler kanaler
för snabb hjälp



Nationell
infrastruktur
som bas

Ordlista

BEGREPP	BESKRIVNING
1177 Vårdguidens e-tjänster (1177 Vårdguidens inloggade tjänster)	Ett samlingsbegrepp för de inloggade invånartjänster som en region kan erbjuda sina invånare via 1177.se. I texten använder vi för det mesta <i>de inloggade tjänsterna på 1177.se</i> Alla regioner är anslutna till 1177 Vårdguidens e-tjänster. Alla mottagningar som är finansierade av en region kan låta invånarna göra vårdärenden genom att logga in på 1177.se och varje mottagning väljer vilka inloggade tjänster de erbjuder. Vårdpersonalen hanterar sin del av ärendet via ett ärendehanteringssystem, medan invånaren loggar in på 1177.se med sin e-legitimation. De flesta inloggade tjänster är nationella men det finns också regionala tjänster här.
1177 Vårdguiden på telefon	Det formella namnet på Ineras tjänst för nationellt samordnad sjukvårdsrådgivning via telefon. Tjänsten består av flera delar där det centrala är ett telefonsystem för samtalsstyrning samt Rådgivningsstödet som består av symtombaserade medicinska beslutsunderlag, stöd för journalföring och ett hänvisningsstöd med en katalog för att lägga upp det regionala vårdutbudet. I texten används ofta det förenklade uttrycket <i>Sjukvårdsrådgivning 1177</i> eftersom fokus främst ligger på verksamheten som tjänsten används i.
API	API är en vedertagen förkortning av <i>application programming interface</i>. API är ett slags protokoll som används för att program, system och applikationer på ett enkelt sätt ska kunna kommunicera med varandra, en slags tolk som kommunikationen går genom. Man kan beskriva ett API som ett strukturerat sätt att överföra data från ett ställe till ett annat.
Ett sammanhållet ärendeflöde	I dokumentet syftar det här begreppet på en av de centrala delarna i målbilden för första linjens vård för invånaren. Den säger att relevant information, oavsett om olika vårdaktörer är aktiva i ärendet, ska vara tillgänglig för både invånare och profession när den behövs, från en första kontakt till att ärendet avslutas. Invånaren ska, efter bedömning, kunna bli hänvisad till att boka tid eller få ett digitalt eller fysiskt vårdmöte med relevant vårdprofession, utan att behöva "börja om".
Förmågekarta	En förmågekarta är ett sätt att beskriva vad som görs i en verksamhetsprocess och hur olika moment, processer, förmågor hänger ihop. I arbetet med Första linjens digitala vård beskrivs förmågorna dels ur ett invånarperspektiv, dels ut ett hälso- och sjukvårdsperspektiv. Programmet har utgått från en förmågekarta som definierats inom arkitekturgemenskapen, <i>Förmågekarta Hälsa, vård och omsorg</i> och använt samma benämningar och begrepp. Förmågekartan är ett av verktygen som används när beslut om utveckling ska tas. Arkitekturgemenskapen är ett informellt nätverk där it- och verksamhetsarkitekter i kommuner och regioner arbetar tillsammans och utbyter erfarenheter. Inera koordinerar aktiviteter inom gemenskapen och hanterar medlemsregistret.

BEGREPP	BESKRIVNING
Informatik	Informatik handlar om insamling, lagring, analys, presentation, överföring och kommunikation av data och information. Informatik inom hälso- och sjukvård brukar omnämnas "hälsoinformatik" och har som mål att effektivisera informationshanteringen inom klinisk vård, omsorg och forskning, för säkrare vård av högre kvalitet. Informatikarbetet är en del av arkitekturen. Överenskommelser om begrepp som samlas i kodverk, till exempel för utbudsinformation eller för olika tidstyper, är centralt för att olika digitala system och tjänster ska samverka med varandra samt för ökad automatisering.
Infrastrukturtjänster	En infrastrukturtjänst har inget eget användargränssnitt utan är en stödtjänst som styr och stödjer hur en viss typ av information kan användas av olika system och också flöda mellan olika system. Infrastrukturtjänsterna "används" av andra digitala verktyg och tjänster. Ett exempel är de infrastrukturtjänster för identitet och åtkomst som Inera utvecklar och förvaltar för att säkra behörigheten, när en användare loggar in i olika system och tjänster.
Ramverk	En uppsättning regler, riktlinjer och rekommendationer.
Rådgivningsstödet (RGS) samt RGS webb	Rådgivningsstödet, RGS, är benämningen på det integrerade stödsystem som används för sjukvårdsrådgivning i Sverige. Utöver det kvalitetssäkrade medicinska beslutsstödet finns funktioner för hänvisning, dokumentation, återupprättning, statistik etcetera. RGS webb är en version av RGS som enbart innehåller de kvalitetssäkrade och symtombaserade beslutsunderlagen
Samverkansarkitektur	Den gemensamma arkitekturen, även kallad samverkansarkitekturen, är en samlad benämning på standarder, riktlinjer, anvisningar och ramverk som används för att de offentliga aktörerna via sina IT-system ska kunna utbyta information över organisationsgränserna. Till den gemensamma infrastrukturen hör till exempel ett antal infrastrukturtjänster för identitet och åtkomst som hanterar och säkrar behörig åtkomst till information. Samverkansarkitekturen bidrar till att öka förmågan och takten i digitalisering hos regioner och kommuner och gör det lättare att säkra att lokala system över tid kan samverka med den gemensamma, nationella infrastrukturen och de gemensamma tjänsterna.
Tjänstekontrakt	Ett tjänstekontrakt är en teknisk specifikation som beskriver hur ett system som ska skicka information till ett annat system ska utforma sitt "frågemeddelande" samt hur det system som ska ta emot frågan/informationen ska utforma sitt "svarsmeddelande". De här tjänstekontrakten reglerar det informationsutbyte som sker via den nationella tjänsteplattformen, en sorts "växel" som underlättar informationsutbytet över organisationsgränserna och som Inera förvaltar och utvecklar. För att det ska fungera måste alla aktörer vara överens om hur kommunikationen ska gå till. Tjänstekontrakten utformas för specifika funktioner eller verksamhetsprocesser, exempelvis listning eller tidbokning.
UX, UX-ramverk	UX är en förkortning av User Experience som betyder Användarupplevelse. UX-ramverket är ett designsystem med olika komponenter som kan återanvändas för hela konceptet 1177 Vårdguiden framöver. Ramverket förenklar och effektiviserar både förvaltning och utveckling.