



Avsiktsförklaring gällande finansiering av slutförande av nya tidbokningstjänster inom 1177 Vårdguiden under år 2022

Bakgrund

1177 Vårdguiden är ett av Sveriges starkaste varumärken och ett helt koncept av information och tjänster kring hälsa, vård och omsorg för invånarna. Tjänsterna har utvecklats under mer än 20 år och omfattar både nationellt samordnad sjukvårdsrådgivning och ett stort utbud av digitala tjänster, med mycket hög kännedom, användning och förtroende.

En styrka med 1177 Vårdguiden är dess roll som 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 en jämlik tillgång till digitala tjänster men utifrån de olika förutsättningar som gäller regionalt. För regionerna är det en stor fördel att samverka då utveckling och förvaltning blir kostnadseffektiv och nyttoeffekterna blir höga genom den gemensamt samlade kraften i konceptet.

Under 2018 utarbetades en målbild för första linjens vård och framtidens 1177 Vårdguiden, som alla regioner ställde sig bakom. Avsikten var dels att modernisera och effektivisera tjänsterna i 1177 Vårdguiden genom flera kanaler och möjligheten till viss automatisering i rådgivning och hänvisning, dels att binda ihop processerna och aktörerna i första linjens vård genom gemensam infrastruktur och digitala stödtjänster.

Målbilden resulterade i ett genomförandeprogram kallat Första linjens digitala vård (FLDV), som initierades av regionerna men under åren 2020 och 2021 är statligt finansierade genom överenskommelsen om god och nära vård mellan regeringen och SKR. Programmet har dels fokuserat på stabilisering och vidareutveckling av flera av de befintliga tjänsterna i 1177 Vårdguiden, men även på realisering av nya komponenter. För information om programmets samtliga leveranser, se inera.se.

Denna avsiktsförklaring avser vidareutveckling av den del av programmets leveranser inom nya tidbokningstjänster som fortsatt behöver finansieras av regionerna år 2022. Den tar höjd för att slutföra projektet samt bereda för en kommande förvaltning.



Nytta

De nya tidbokningstjänsterna inom 1177 Vårdguidens plattform frigör tid för invånare som slipper sitta i telefonkö. De uppfyller även de förväntningar invånare har på att få en god överblick över sina bokade tider och att erbjudas möjligheten att själv kunna se lediga tider, boka, omboka och avboka en tid hos hälso- och sjukvården.

De nya tidbokningstjänsterna kan integreras mot tjänster och processflöden inom 1177 Vårdguidens plattform för att stöda det digitala mötet mellan invånare och vårdpersonal samt stödja rätt tidbokningstyp utifrån situation och ärende.

De nya tidbokningstjänsterna frigör även tid för vårdgivarna, då invånarna kan sköta mer kring bokningar själv. De bidrar därigenom till att avlasta vården från onödig administration, till frigjord tid och lägre kostnader samt minskar risken för uteblivna besök då invånaren själv kan hantera sina tider.

De nya tidbokningstjänsterna kan anpassas så att de bättre hjälper vården att uppfylla Vårdgarantin. Exempelvis genom bättre och mer anpassad information till invånarna samt flöden som förenklar uppföljningen i vården.

De nya tidbokningstjänsterna ligger mycket väl i linje med regioners och kommuners handlingsplaner och strategier för ökad digital tillgänglighet och självservice till invånare utifrån invånarnas kommunikation och dialog med vården.

Beskrivning av tjänsten

Nuvarande tidbokningstjänst är omodern och möter inte krav från vare sig invånare eller vårdpersonal och administratörer. Den har funnits länge och består av ett användargränssnitt i 1177.se och en infrastruktur i form av så kallade tjänstekontrakt, som är integrerade med vårdgivarnas tidbokningssystem. Invånare kan ny- om- och avboka sina tider direkt i de regionala och lokala tidbokningssystemen från en samlad ingång oavsett vilken utförare av vård som bokningen avser. Men både användargränssnitt och underliggande tjänstekontrakt är i stort behov av vidareutveckling och modernisering.

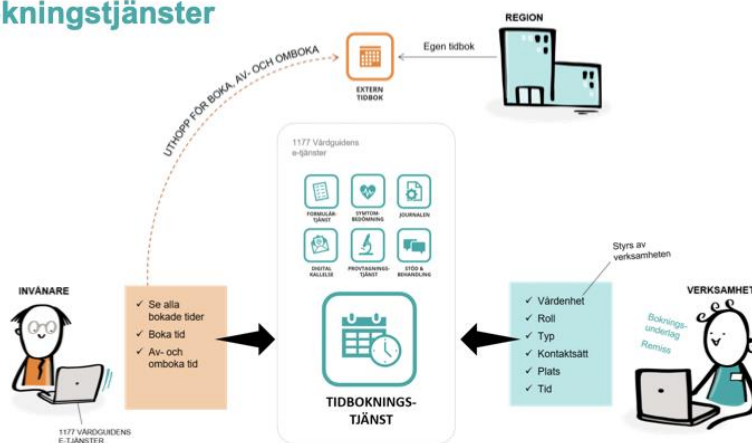
Behov och arbete med nya och bättre tidbokningsmöjligheter har därför initierats inom programmet Första linjens digitala vård. Intresseanmälan gick ut i november 2020 om nya tidbokningstjänster, där merparten av regionerna ställt sig bakom fortsatt utveckling. Under hösten 2020 och början av 2021 genomfördes i en första etapp en förstudie som i syfte att validera och fördjupa tidigare behovsinventering och ta fram lösningsförslag för vidareutveckling.

Under 2021 genomförs etapp 2, där vidareutveckling påbörjas inom FLDV-programmet som ett delprojekt inom Utveckling Inloggade tjänster. Etappen hinner dock inte slutföras under året utan fortsatt utveckling behövs 2022 för att nå önskade effekter och nytta.



Sammantaget kommer de nya och moderna tidbokningstjänsterna innebära att invånaren ges förbättrade möjligheter att söka vård efter behov samtidigt som vården ges förbättrade möjligheter att styra hur dessa behov kan tillgodoses.

Nya moderna tidbokningstjänster



De nya tidbokningstjänsterna ska bland annat möta behov av:

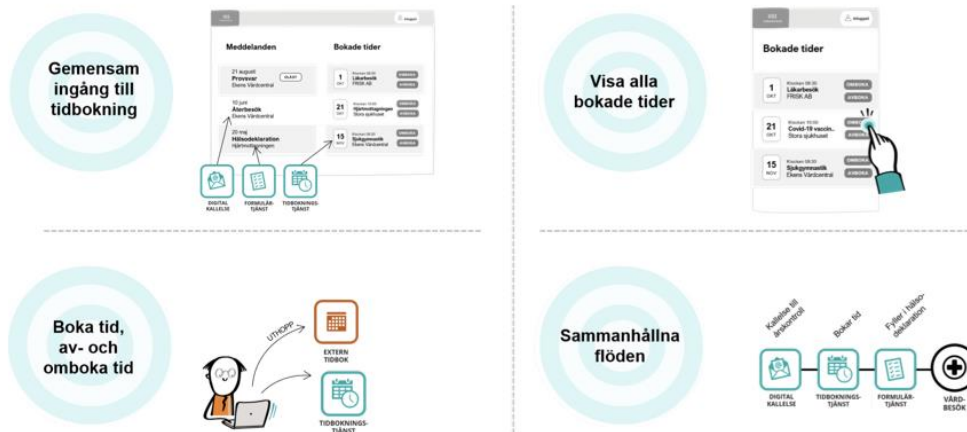
- Att rätt tider visas för rätt invånare, genom hänvisning efter bedömning, via automatisering eller efter sjukvårdsrådgivning. Idag saknas denna funktionalitet.
- Att invånare kan boka, om- och avboka fler typer av besök, såsom grupp- och seriebokningar eller sammanhållna besök som omfattar flera aktiviteter och resurser vid samma tillfälle. Idag saknas denna funktionalitet.
- Möjliggöra koppling mellan tidbok och övriga e-tjänster i 1177 Vårdguiden, såsom Egen provhantering, Journalen, Stöd och Behandling, Symtombedömning och Hänvisning för en sammanhängande invånarupplevelse. Idag finns endast möjlighet att koppla tidbok till 1177 Inkorg och Formulärhantering.
- En sammanhållen vy över kommande besök, både fysiska och på distans. Idag är det inte tekniskt möjligt att kunna visa alla typer av tider.
- Förbättrad förvaltningsbarhet och teknik som möjliggör snabbare och mer flexibel utveckling och anpassning i takt med att nya behov uppstår.



Ineras leverans

Ineras leverans avser fortsatt utveckling 2022 av nya modulära tidbokningstjänster som kan integreras mot övriga 1177 Vårdguidens tjänster samt regionala tidbokningstjänster. Nedan beskrivs dels den utveckling som påbörjas 2021 och som finansieras inom FLDV-programmet, dels den vidareutveckling som krävs för att slutföra arbetet under 2022. Syftet är att ge en helhet kring utvecklingen av nya tidbokningstjänster.

Områden för nya tidbokningstjänster



Under 2021 påbörjas följande utveckling:

Modulära tidbokningstjänster innefattande:

- En vidareutvecklad e-tjänst för att visa Bokade tider
- En ny e-tjänst för att visa Lediga tider
- En ny/vidareutvecklad e-tjänst för tidbokning (Boka, av- och omboka tider)

Övrigt:

- Förbättrad användarupplevelse för invånare genom uppdaterade användargränssnitt som uppfyller tillgänglighetskrav och är harmoniserat med Ineras gemensamma ramverk.
- En första version av ett gemensamt verksamhetsregelverk som ger vården bättre kontroll över kriterier och villkor för hur olika typer av tider kan bokas, om- och avbokas i tidbokningstjänsterna.
- Ett första kommunikationspaket som stöd för anslutning och införande att testa och vidareutveckla i samverkan med piloter.



Under 2022 behövs fortsatt projekt och utveckling inom följande områden:

Färdigställa modulära tidbokningstjänster innefattande:

- En vidareutvecklad e-tjänst för att visa Bokade tider
- En ny e-tjänst för att visa Lediga tider
- En ny/vidareutvecklad modern e-tjänst för tidbokning (Boka, av- och omboka tider)

Övrigt:

- Färdigställa nytt användargränssnitt
- Färdigställa gemensamt nytt verksamhetsregelverk
- Slutligt kommunikationspaket som stöd för anslutning och införande

Fokus 2022 är vidare att regionerna ska kunna ansluta till den nya lösningen för att få ut ökad nytta av att använda de tidbokningstjänsterna. Inera ska stötta pilotanvändning av de nya tidbokningstjänsterna.

Vad behöver regioner göra

Regioner förväntas ansluta och anpassa sina tidbokningssystem till den nationella infrastrukturen för att nyttan med de nya tjänsterna ska kunna realiseras. Detta innebär att:

- Någon eller några regioner bör medverka i pilotverksamhet under 2021-2022
- Aktivt medverka i framtagande av regelverk och överenskomna tidstyper/vårdtjänster för bokning av tider
- Börja tillämpa de regelverk som tas fram under 2021-2022
- Ansluta/anpassa sina tidbokningssystem till de nya lösningarna när dessa är på plats
- Ansluta de tidbokningssystem och vårdenheter som ännu inte är anslutna

Kostnad och finansiering

Gemensamma kostnader för projektets fortsatta utveckling och färdigställande under 2022 beräknas totalt vara 15,965 mkr, vilket inkluderar nya tidbokningstjänster (informationsförsörjningstjänster, e-tjänster med nytt användargränssnitt samt underliggande infrastruktur), uppdaterade/nya tjänstekontrakt inom tidbokning, nytt verksamhetsregelverk, genomförande av pilotverksamhet, stöd vid anslutning och införande samt överlämning till fortsatt förvaltning från 2023.

Kostnaden fördelas mellan regionerna utifrån invånarantal. Kalkylen bygger på att de regioner som i avsiktsförklaring tackar ja har ett befolkningsunderlag som motsvarar minst 60% av Sveriges befolkning.



Län	Region	Vid 60% Totalt pris	Vid 100% Totalt pris
01	Region Stockholm	6 130 573 kr	3 678 344 kr
03	Region Uppsala	994 334 kr	596 600 kr
04	Region Sörmland	767 247 kr	460 348 kr
05	Region Östergötland	1 198 181 kr	718 908 kr
06	Region Jönköpings län	935 648 kr	561 389 kr
07	Region Kronoberg	518 584 kr	311 150 kr
08	Region Kalmar län	631 013 kr	378 608 kr
09	Region Gotland	154 182 kr	92 509 kr
10	Region Blekinge	408 758 kr	245 255 kr
12	Region Skåne	3 559 566 kr	2 135 740 kr
13	Region Halland	862 238 kr	517 343 kr
14	Västra Götalandsregionen	4 446 922 kr	2 668 153 kr
17	Region Värmland	725 534 kr	435 321 kr
18	Region Örebro län	784 241 kr	470 545 kr
19	Region Västmanland	710 744 kr	426 446 kr
20	Region Dalarna	738 273 kr	442 964 kr
21	Region Gävleborg	737 898 kr	442 739 kr
22	Region Västernorrland	628 096 kr	376 858 kr
23	Region Jämtland Härjedalen	335 966 kr	201 580 kr
24	Region Västerbotten	700 449 kr	420 270 kr
25	Region Norrbotten	640 699 kr	384 419 kr

En kompletterande avsiktsförklaring med pris för förvaltning av nya tidbokningstjänster för 4 år framåt, 2023-2026, kommer att skickas ut under senvåren 2022. Ett indikativt pris för förvaltningen estimeras till ca 10-15 mkr/år. Detta omfattar bl.a. vidmakthållande av tjänsterna avseende teknisk infrastruktur, regelverk, tjänstekontrakt, samt stöd vid anslutning och kvalitetssäkring. Priset kommer att preciseras i den kommande avsiktsförklaringen då en kalkyl kan göras baserat på leveranserna för 2021-2022.

Vid frågor, kontakta

Marie Frosteman, projektledare

marie.frosteman@inera.se, 073-398 51 93

Carl-Gunnar Höglund, sektionschef E-tjänster

carl-gunnar.hoglund@inera.se, 072-593 00 81



Informationsmöten

Informationsmöten om avsiktsförklaring för Nya tidbokningstjänster hålls via Teams:

- Torsdag 15 april klockan 16.00 – 17.00
- Måndag 19 april klockan 17.00 – 18.00

Anmälan till något av informationsmötena mejlas senast 12 april till kristina.stenssonjungdahl@inera.se. Ange vilket datum anmälan avser. Teamslänk skickas till anmälda deltagare.

Skicka gärna in eventuella frågor som ni önskar att vi besvarar under mötet senast 12 april till kristina.stenssonjungdahl@inera.se

Avsiktsförklaring

- Vi lämnar härmed en avsiktsförklaring för Nya tidbokningstjänster 2022.
- Vi är inte intresserade.

Region:

Underskrift

Namnsteckning:

Namnförtydligande

Titel:

Telefonnummer:

E-post:

Underskriftsdatum:

Ifylld och undertecknad avsiktsförklaring scannas och skickas till Ineras kansli via e-postadress: kansli@inera.se senast **2021-04-30**