

9 Återrapportering Initiativ ärende :”Ta fram en användarvänlig lösning på hur medborgare snabbt ska kunna få kontakt med primärvården”

Med en förbättrad tillgänglighet och återkoppling kan medborgaren vara trygg med att hälso- och sjukvården **går att nå vid behov och på ett sätt som passar individen**. Med ett tydligare kontaktsystem ökar likvärdigheten i länet och tid frigörs för primärvården att ge god vård efter behov.

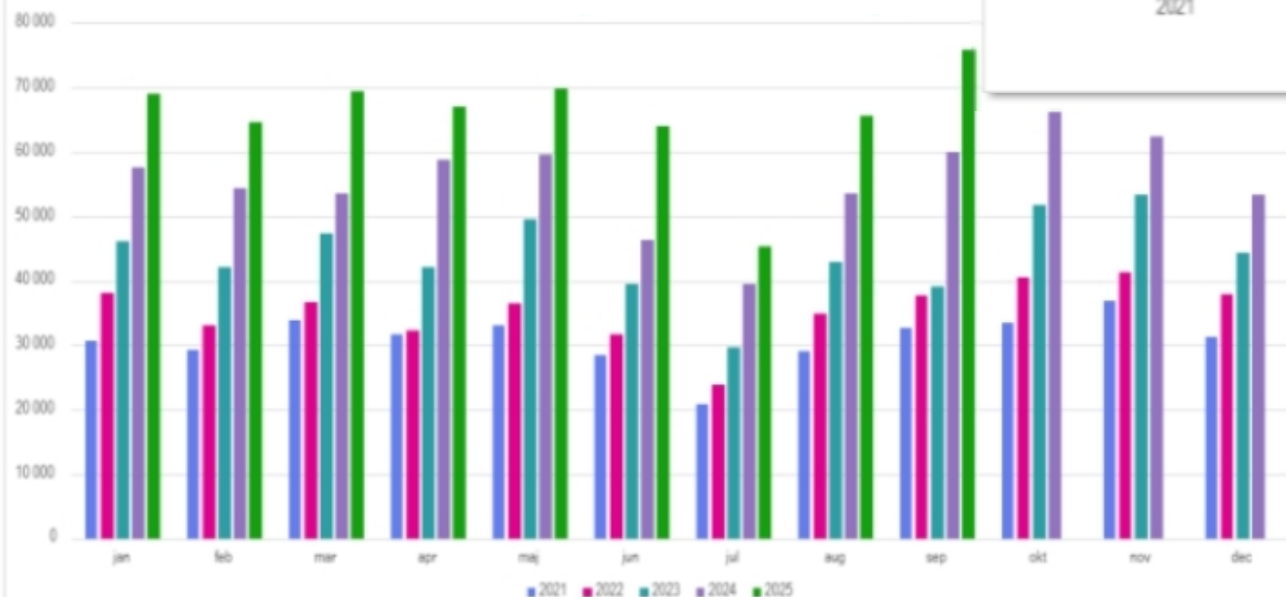
- Det finns inte en lösning utan flera och de har beroende till varandra , alla initiativen har ett förhållande till varandra och bygger en helhet.
- Både HSN och RS har under 2025 och 2026 nämndmål som går i denna riktning , t.ex. öka tillgängligheten per telefon och webbtidbok. Utveckla användarvänliga digitala tjänster är också utpekade i nämndplanerna .
- En viktig frågeställning är om vi behöver skruva om något totalt, eller skruva på det vi har och det som ligger som utvecklingsinitiativ, svaret är **både ja och nej**

När och Hur – kontakt med rätt primärvårdsinstans

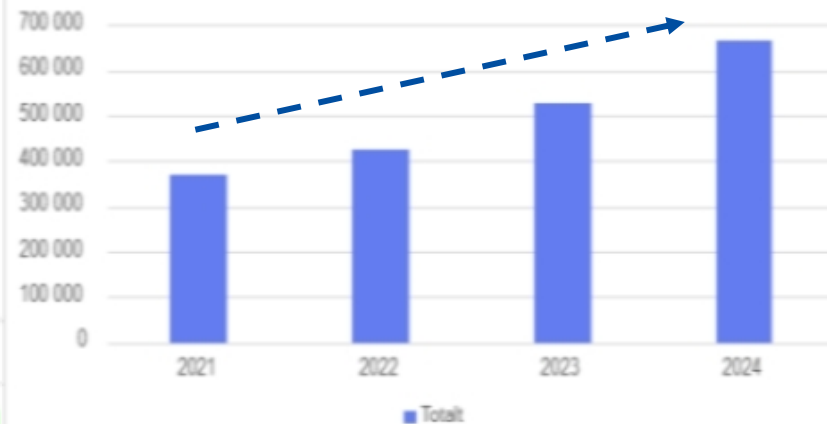
Ärendetyp:	Kontakttyp: Digitalt	Kontakttyp: Telefon	Kontakttyp: Fysiskt
Jag behöver info eller hjälp med till exempel kontaktuppgifter, öppettider eller hjälp att av/omboka	2: Servicecenter via Hälsa och vård i Västerbotten och 1177.se	Servicecenter	Receptionister hittar uppgifter via 1177.se och kan ge info eller hänvisa till rätt mottagning
Jag har symtom: Vad kan jag göra själv? Behöver jag vård?	1: Egenvårdsråd via 1177.se 2: 1177.se e-tjänster 3: 1177 direkt Västerbotten	1: Telefonrådgivning via TeleQ 2: 1177 på telefon	Hälsocentralen
Jag behöver utredning eller åtgärd; Vart vänder jag mig?	1: 1177 direkt Västerbotten 2: 1177.se e-tjänster	1: Telefonrådgivning via TeleQ 2: 1177 på telefon	Hälsocentral, Primärvårdsjour, Akuten
Jag vet vad jag behöver och vilken enhet. Jag vill nu boka/avboka tid, förnya recept, få ett intyg el dyl.	1: 1177.se e-tjänster (webbtidbok)	1: Röstbrevlåda i TeleQ 2: Telefonrådgivning TeleQ	Hälsocentralen
Jag har ett pågående ärende eller ett långvarigt hälsotillstånd och vill återkoppla eller ställa fråga till viss vårdpersonal/mottagning	1: 1177.se e-tjänster Möjligt framöver: Långtidschatt står öppen så att invånaren kan återkoppla eller ställa fråga till rätt instans	1: TeleQ Ibland finns direktnummer till t ex diabetessjuksköterska, barnmorska, äldre-telefon	Hälsocentralen

Förändrat sökmönster

Antal inkomna ärenden totalt



Totalt

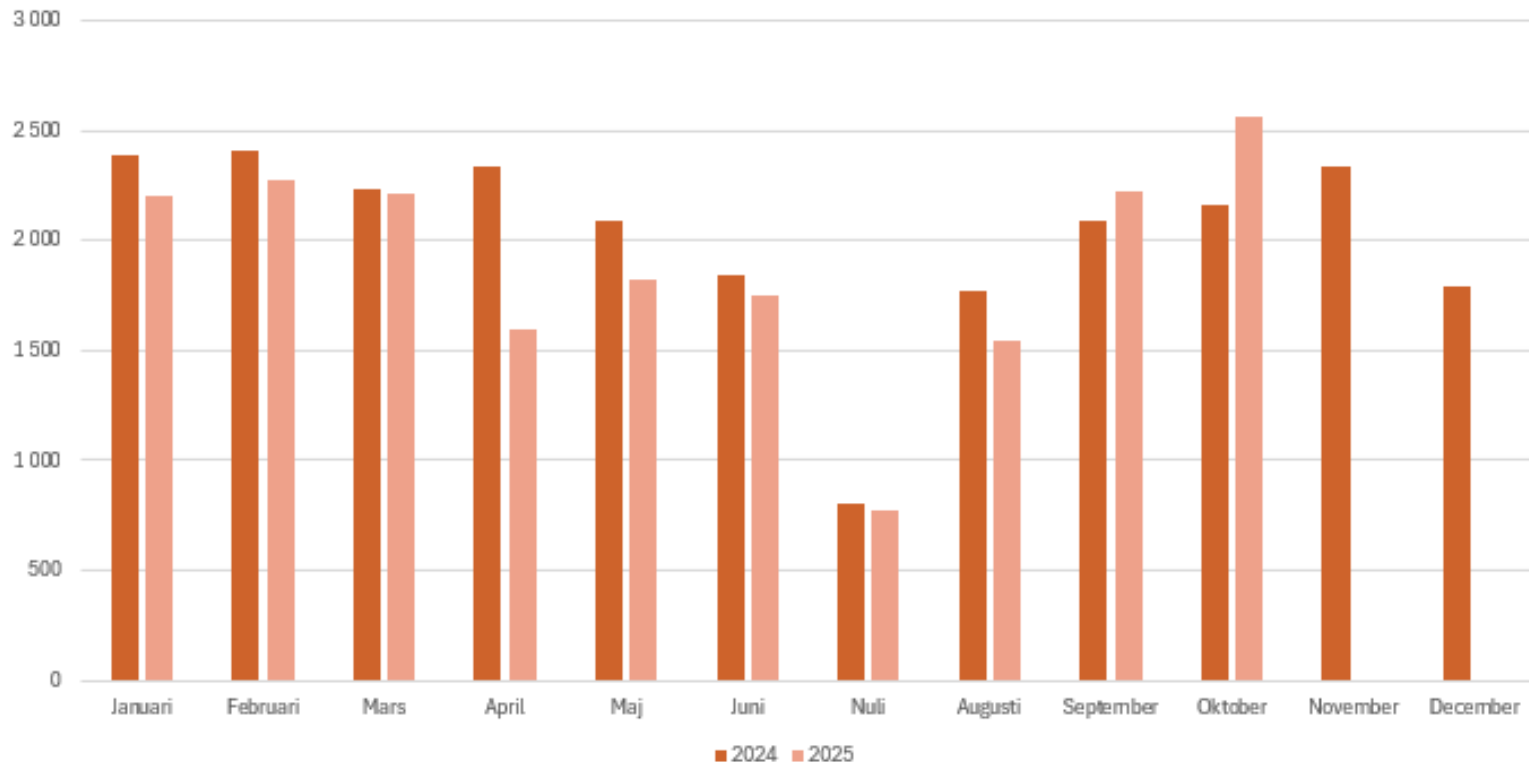


Antal lyckade bokningar i 1177 tidbok



Digitala vårdmöten-video

Antal utförda digitala vårdmöten- video



Digitalt mogna invånare

- andel invånare som slagit på avisering på 1177.se

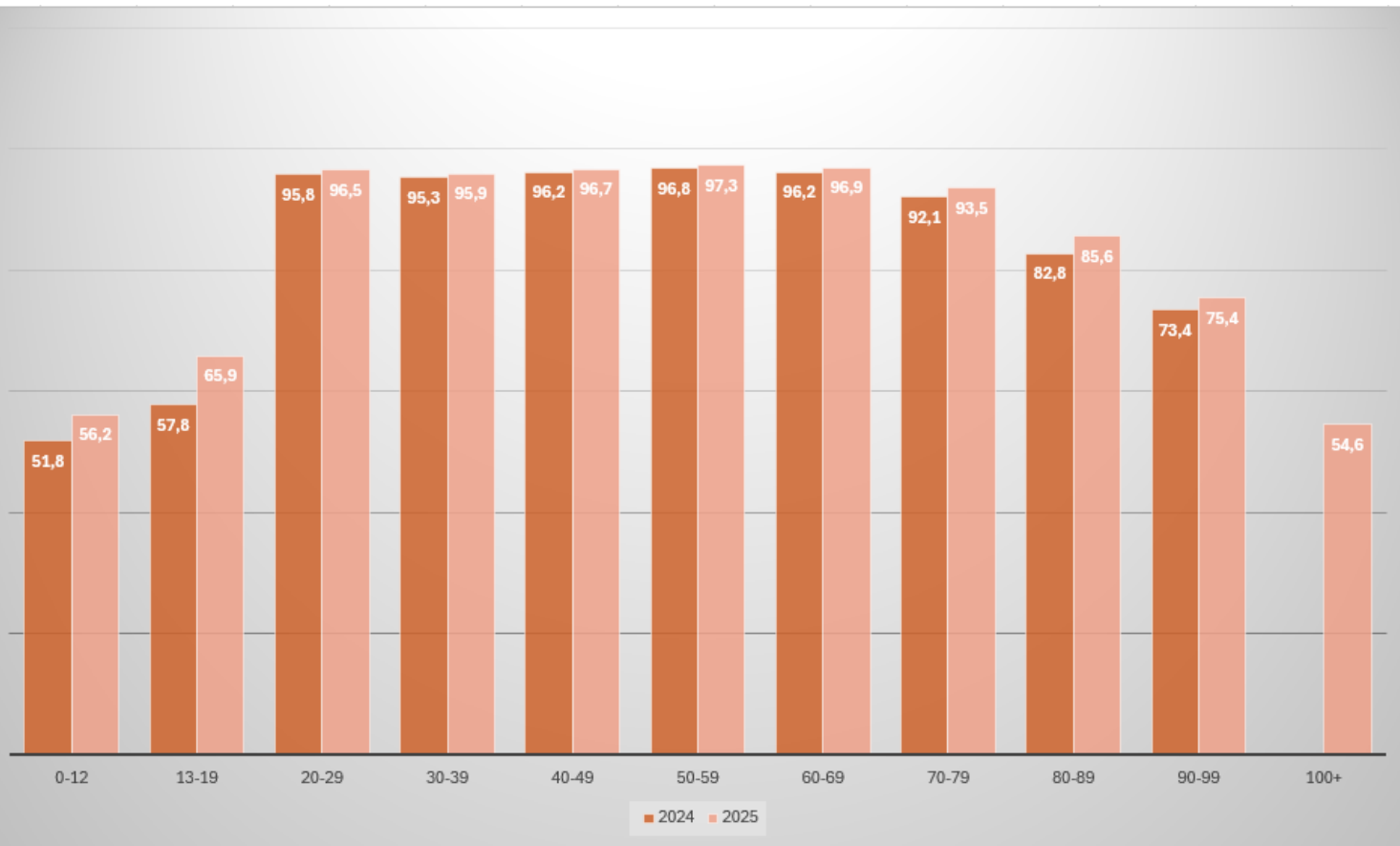
100

80

60

40

20



Vad händer just nu?



TeleQ

TeleQ



1177 direkt Västerbotten

1177 direkt Västerbotten

- Byter leverantör för triagemotor
- Mer användarvänlig tjänst för invånarna
- Bättre sammanfattning av ärendet för personalen
- Start av ny app för Region Västerbotten

Hälsa och vård i Västerbotten

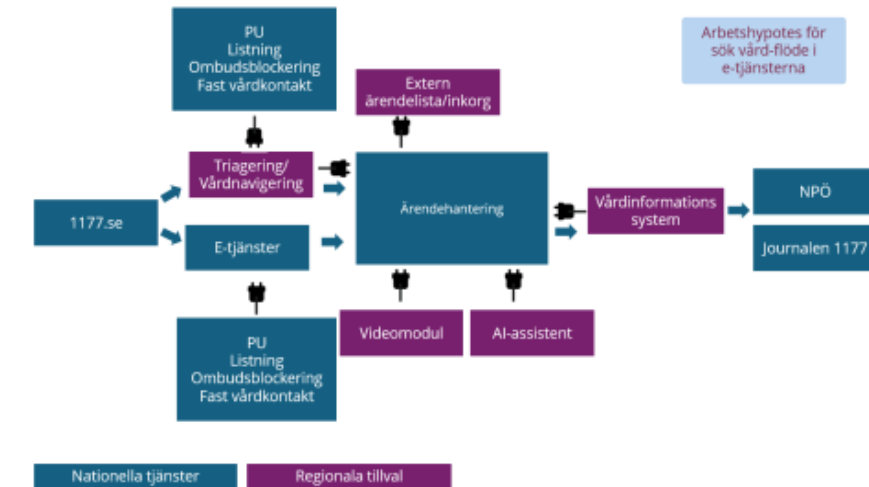
Långsiktig målbild

- Målbilden är att stegvis jobba för att skapa en
*invånarportal.
- Invånarportalen ska vara en gemensam ingång och plattform för Region Västerbottens olika digitala tjänster.
- Strategin med 1177.se som ingång är central för regionen och kopplingen hit behöver samspela och förenas.

* En invånarportal är en digital plattform som samlar information och tjänster på ett ställe. Den fungerar som en digital dörr till organisationen, erbjuder genvägar och gör det enkelt för invånare att hitta rätt och använda tjänster.

Synkroniseras med Ineras utvecklingsprojekt

- Samtidigt tar vi också höjd för att kunna flytta över vår lösning till det sök vård-flöde för e-tjänster som Inera jobbar fram parallellt och preliminärt är klara med 2028, se bild nedan



Flera av dagens appar kommer finnas under samma tak
Alla stängs inte ner men finns samlat på samma ställe

1177



Digitala vårdmöten



Ungdomsmottagningen



1177direkt Västerbotten



Hälsa och vård i Västerbotten

Invånarportal





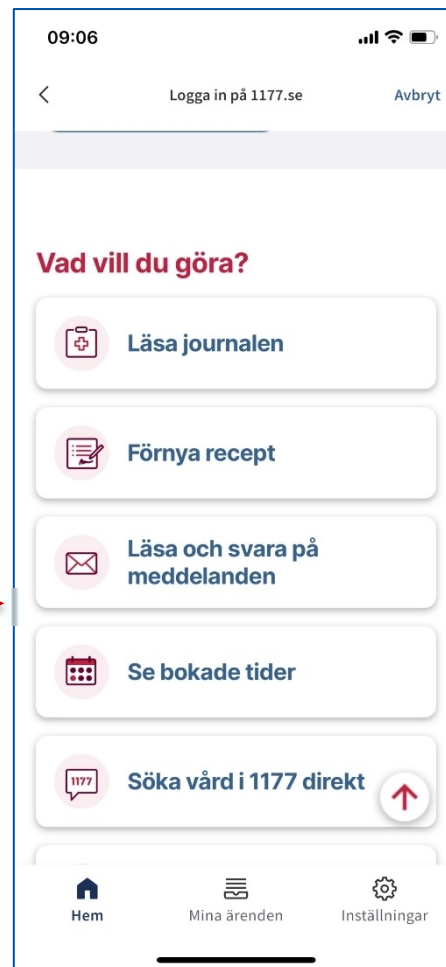
1177 direkt Västerbotten



Knappen leder idag till Ungdomsmottagningens egen app/webbgränssnitt



Knappen leder till 1177.se (webbsida)





1177



Hälsa och Vård i Region Västerbotten

Här får du kontakt med vården i Västerbotten. Du som har ett påbörjat ärende hittar det i fliken Mina ärenden högst upp till vänster.

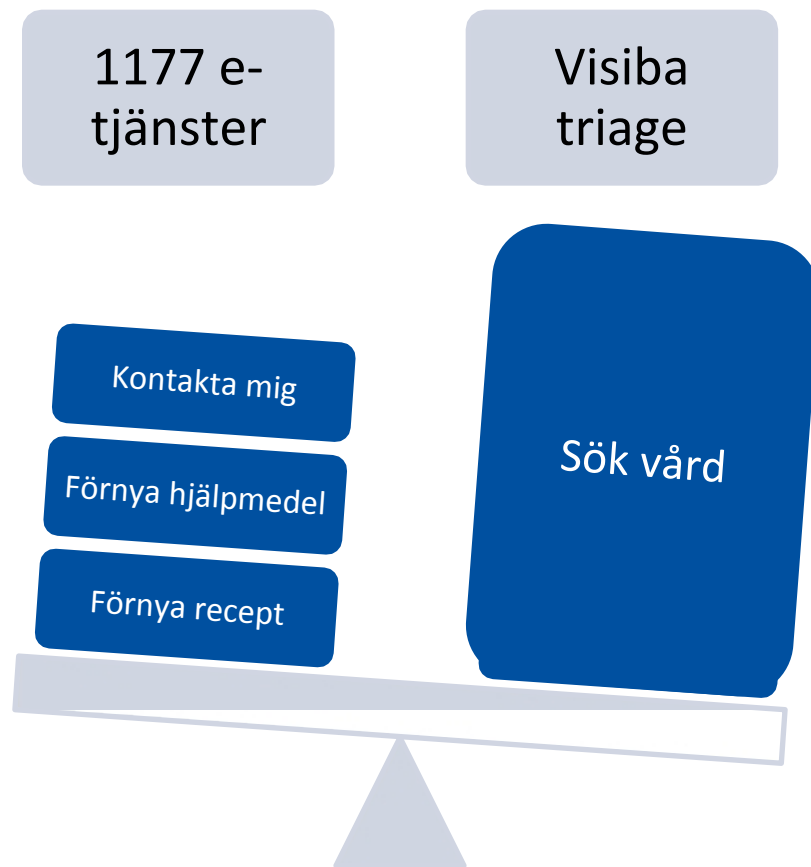


Exempel gränssnitt via webb (här startsidan)

Förslag: Införande av triagelösning för hälsocentralerna i Region Västerbotten

Bakgrund och behov

- Många vägar in till kontakt med vården idag
- Antal ärenden via e-tjänsterna har ökat markant sista åren
- Ärenden som kommer in via e-tjänsterna är många gånger ofullständiga och vårdpersonalen ser inte hur brådskande ärendet är
- Vårdpersonalen upplever sig inte hinna svara på alla ärenden som kommer via e-tjänsterna i tid



Förväntade effekter

- En större andel inkommande ärenden innehåller nödvändig information redan från början, vilket underlättar handläggningen.
- Arbetsbelastningen och stressen hos vårdpersonalen minskar tack vare tydligare och mer kompletta ärenden.
- Genom att ärenden automatiskt blir prioriterade utifrån brådskandegrad minskar risken för att akuta fall blir liggande obemärkta, vilket skapar trygghet för både personal och invånare.
- Invånare får snabbare rätt hjälp eftersom ärenden styrs till rätt vårdnivå direkt.
- Möjligheten till asynkrona chattar för långvariga ärenden ökar tryggheten och minskar behovet för invånare att söka hjälp via flera olika kanaler

Hamnar man fel- hamnar man ändå rätt!

Nytt ärende Avbryt

Ange symptom eller kontaktorsak

För att kunna guida dig rätt behöver vi förstå dina symptom eller din kontaktorsak. Sök eller välj bland förslagen nedan.

Förslag

Administrativt ärende

Eftersom du inte har valt några symptom kommer ditt ärende att hanteras som en administrativ förfrågan. Om du behöver medicinsk hjälp, vänligen lägg till dina symptom.

Färdigt med administrativt ärende

Avbryt och lägg till symptom

Valda

Receptförnyelse X

Nästa

Den här tjänsten är en medicinsk produkt.  Läs om tjänsten

1177 Emma Späthén

[Start](#) [Inköp](#) [Bokade tider](#) [Journalen](#) [Egen provhantering](#) [Stöd och behandling](#) [Intyg](#) [Övriga tjänster](#)

Du är här: [Start](#) / [Söka](#) / [Söka utskrivna läkemedel](#) / [Förnya recept](#)

Förnya recept

Här kan du skicka en förfrågan om att förnya recept på läkemedel som du får utskrivna på mottagningen. Du som är över 18 år kan se om du har uttag kvar på dina recept, vilka läkemedel du har hämtat ut och hur nära du är att få fullt för läkemedlet via [läkemedelskontrollen](#).

Viktigt

- Du kommer att få svar inom tre vardagar.
- Skolpesantien anger om recepten kan förnyas via den här mottagningen.
- Se till att du alltid har [läkemedelshemma](#) så att det räcker för en månad. Den gäller dig som har utgångsbehandling med receptfria läkemedel och [skolpesantien](#). Läs mer på [Socialstyrelsens webbplats](#).
- Inläggningen är personlig. Du kan bara utfylla ärenden som gäller dig själv eller personer som du är ansvarig för. Om du är under 18 år kan även dina vårdnadshavare fylla i detta ärendet åt dig.

☐ Jag har tagit del av den fullständiga informationen (Slutgick)

Mina kontaktuppgifter

Telefonnummer
+46706410854

E-postadress
emma.spahen@hmal.se

Om du vill ändra mobilnummer eller e-postadress, gå till [Inställningar](#).

Vill du förnya recept för behandling av söm?

☐ Ja

☒ Nej

Vill du förnya ett recept på blodtrycksmedic?

...

Fler möjligheter och utmaningar

som Invånartjänster och 1177 Västerbotten jobbar vidare med under 2026

- Kan vissa e-tjänster flyttas till den auto-triagerade ingången sök vård?
- Vilka flöden behöver vi erbjuda via centralt, digital vårdverksamhet?
- När och hur vågar vården välja att erbjuda chatt eller video i stället för telefon eller fysiskt besök?
- Hur undviker vi dubbelarbete vid överlämningar?
- När kan vården erbjuda långtidschattar till patienter med kroniska eller långvariga hälsotillstånd?
- Hur tryggar vi patienterna så att de aldrig hör av sig via mer än en ingång till vården?

Slutsats och vägen fram

- De digitala tjänsterna utvecklas ständigt till att bli mer användarvänliga och funktionella. Däremot kan det inte vara valbart att arbeta med digitala lösningar.
 - *En tydlig riktning för hur vi ska arbeta och hur vårt erbjudande till de vi är till för krävs – ledningsfråga och dess styrning, hanteras av HSD*
 - Öka nyttjandet av 1177 tidbok
 - Utveckla triagemotor för vårdrelaterade ärenden via 1177 som frigör tid till annat, hanterad av RD
- Öka tillgängligheten i telefon
 - *Hur resurser planeras på enheterna är av avgörande betydelse, t ex schemaläggning kopplat till hur efterfrågan ser ut. Stödprocess finns framtagen, hanteras av HSD*