

## **Årsrapport 2016 för invånartjänster inom e-hälsa i Halland, 1177 Vårdguiden via webb och telefon inklusive e-tjänsterna**

*För att chefer, verksamhetsutvecklare, administratörer för 1177 Vårdguidens e-tjänster, systemförvaltning, andra nyckelpersoner och intressenter ska kunna följa utvecklingen av 1177 Vårdguiden och e-tjänsterna följs det löpande upp. I denna rapport summeras i huvuddrag resultat, statistik, händelser och aktiviteter i Halland under 2016.*

### **Inledning**

1177 Vårdguiden ägs gemensamt av alla landsting och regioner. Det är en samhällstjänst och den primära ingången när invånare är i behov av information om, och kontakt med, hälso- och sjukvården.

1177 Vårdguiden består av sjukvårdsrådgivning på telefon och webbplatsen [www.1177.se/Halland](http://www.1177.se/Halland). På webbplatsen hittar man kontaktuppgifter till alla mottagningar och när man loggar in på [www.1177.se](http://www.1177.se) kommer man åt hälso- och sjukvårdens digitala tjänster.

### **Användningen av e-tjänsterna ökar – allt fler loggar in**

48 procent av alla invånare i Halland loggar nu in på [www.1177.se](http://www.1177.se) för att använda våra e-tjänster. Förra året låg siffran på 40 procent.

Utvärderingar visar att invånare tycker det är enkelt att logga in på [www.1177.se](http://www.1177.se). 98 procent gör det via BankID, Mobilt BankID och annan e-legitimation.

Användningen av Mobilt BankID har ökat stort som resultat av att många har en smartphone och använder tjänster som kräver inloggning med BankID. Detta har gynnat även användningen av 1177 Vårdguidens e-tjänster.

### **Basutbud av tjänster**

Regionfullmäktige tog inför 2014 beslut om att samtliga mottagningar inom hälso- och sjukvård och tandvård skulle erbjuda 1177 Vårdguidens e-tjänster och ett basutbud av tjänster till sina patienter/invånare.

Syftet med ett fastställt basutbud är att säkra en jämn kvalitet och hög tillgänglighet till vård och tandvård dygnet runt via 1177 Vårdguidens e-tjänster i hela Halland.

Sedan april 2015 erbjuder alla mottagningar hela basutbudet.

## Uppföljning av målen 2016 för 1177 Vårdguidens e-tjänster

### Mål 1 – Förnya recept

Antalet Förnya recept som kommer in via 1177 Vårdguidens e-tjänster ska öka med minst 50 procent på varje mottagning, istället för att de hanteras via telefon. Det är samma mål som 2015. I uppföljningen jämförs resultatet med 2014. (Resultat efter 2015 var +37 procent).

**Resultat:** En ökning på 106 procent av antalet Förnya recept som har kommit in via 1177 Vårdguidens e-tjänster under 2016 jämfört med 2014! Målet är nått med stor marginal, ökningen mellan 2015 och 2016 är på 54 procent!

En kampanj "Förnya ditt recept innan sommaren" genomfördes från maj till mitten på juni. Det är tredje året kampanjen genomförs. Under perioden ökade antal Förnya recept via 1177 Vårdguidens e-tjänster med 90 procent jämfört med föregående år! (5560 ärenden kring Förnya recept kom under perioden in via [www.1177.se](http://www.1177.se))

### Mål 2 – Kontakta mottagningen

Mottagningarna behöver aktivt se till att samtliga patienter från början vet om att mottagningen kan kontaktas via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Fortfarande är det många som inte blir informerade av vårdpersonalen om att denna möjlighet finns. En patient ska alltid veta att de kan skicka sin fråga, meddelande, ärende eller synpunkt genom att logga in på [www.1177.se](http://www.1177.se) och inte behöva anpassa sig till telefontider eller öppettider.

Antalet ärenden in till varje mottagning ska under 2016 öka med 20 procent jämfört med föregående år. Ett mål satt utifrån att om alla patienter informeras kommer också fler att använda möjligheten till kontakt via 1177 Vårdguidens e-tjänster och därigenom antalet ärenden in öka.

**Resultat:** Under 2016 mottagningarna sammanlagt ökat antal ärenden in med 53 procent. Målet är uppnått med stor marginal. Observera att i denna siffra är endast basärenden inkluderade.



### **Mål 3 – Välja vårdcentral**

Antalet val av vårdcentral som görs via 1177 Vårdguidens e-tjänster ska öka så att minst 50 procent av de vårdval som genomförs aktivt sker digitalt 2016.

Användningen av vårdvalsblanketter ska minimeras och endast användas i undantagsfall. Samma mål som 2015. (Resultat efter 2015 var 25 procent).

**Resultat:** Antalet digitala vårdval ökade 2016 till att 38 procent av de aktiva valen hade gjorts digitalt av invånare via [www.1177.se](http://www.1177.se). Resultatet når inte upp till målet på 50 procent. Endast 12 vårdcentraler av 48 har nått målet och det finns flera som under 2016 har minskat antal digitala vårdval vilket är helt mot intentionerna.

Det innebär att fortfarande sker 62 procent via papper. Det ger avsevärt längre ledtider och kräver mycket mer resurser än digitala val. Det krävs ytterligare insatser för att utvecklingen i rätt riktning ska ta fart samtliga vårdcentraler. 2016 års mål på 50 procent är dessutom inte slutmål utan intentionen är att få bort blanketthanteringen så gott som helt – ett mål på 90 procent vore mer överensstämmande med tankarna kring digitalisering och framtidsarbete i Halland.

## **Övrigt**

### **Webbtidbokning utökas**

Antalet webbtidbokningar fortsätter att öka. I nuläget erbjuds webbtidbokning till mammografi, gynekologisk cellprovtagning, undersökning av store kroppspulsådern (bukaorta), besök till förlossningen samt sedan i slutet på maj – bokning, ombokning och avbokning för blodgivning på blodcentralerna. Blodcentralernas webbtidbokning har kommit igång bra redan, framförallt när det gäller ombokning och avbokning (blodgivarna kallas med tid).

27 705 händelser har skett via webbtidbokning under 2016 (då är inte startmottagningarna i Vas-webbtidbok medräknade). Det innebär att cirka 1 385 arbetstimmar har tjänats in när invånarna skött sina tider själv istället för att ringa vården (uträknat med en genomsnittstid på 3 minuter per samtal).

Under 2016 har Kvinnohälsovården nått sitt mål att 70 procent av ombokningar och avbokningar hanteras av kvinnorna själva. Blodcentralerna började i slutet på maj med webbtidbokning och har redan nu haft sammanlagt 3 680 ärenden via webbtidbokning. Mammografins avbokningar och ombokningar har ökat stort under 2016. Fortfarande finns det utrymme för ytterligare ökning för att komma upp till liknade resultat som återfinns hos gynekologisk cellprovtagning.

I maj 2016 gick startmottagningarna för VAS-webbtidbok, Vårdcentralen Västra Vall Breared och Ögonkliniken i Halmstad och Varberg i drift. Nationellt mål är att 40 procent av alla tider bokas via webbtidbok..

### **Klamydiatest – beställa hem, skicka in och få provsvar**

Beställning av klamydiatest via [www.1177.se](http://www.1177.se) fortsätter att öka. Sedan 2015 har antalet ökat med 17 procent och 5 559 klamydiatest skickades hem efter beställning från invånare.

Detta är en tjänst som gör att fler, som inte annars hade testat sig, nu blir testade. Detta gör i sin tur att smittspridning med allvarliga konsekvenser minskar.

### **Egenremiss**

Alla mottagningar som har egenremiss som en del i sin verksamhet ska erbjuda det för invånaren via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Egenremisser ska inte ligga som pdf på våra webbplaster eller skickas hem till invånare. Enda undantaget är de personer som inte har tillgång eller kan få hjälp av anhörig att fylla i egenremissen via [www.1177.se](http://www.1177.se) på internet.

3 178 egenremisser har skickats in via [www.1177.se](http://www.1177.se) under 2016, det är 28 procent av det totala antalet egenremisser och en ökning på 91 procent sedan 2015.

### **Journalen via nätet**

Sedan slutet på augusti finns uppgifter från Hallands huvudjournalssystem VAS att nå via tjänsten Journalen via nätet, vilket över 13 550 nya personer upptäckt sedan dess. Under 2016 har totalt 22 500 hallänningar gått in i Journalen via nätet för första gången.

I Journalen via nätet kan invånaren bland annat läsa journalanteckningar (psykiatri och vissa andra mottagningar ingår inte än), diagnoser, se sina bokade tider, vårdkontakter, vissa provsvar med mera. Det är journalinformation som är inskriven från och med den 1 september 2015 som visas. Den som vill ta del av journalinformation från datum dessförinnan får, som tidigare, be om papperskopior.

De flesta patienter är positiva till att kunna läsa sin journal. De tycker att de har stor nytta av tjänsten. Känner sig bättre förberedda inför sitt läkarbesök och mer informerade om sin egen hälsa. En patient som får tillgång till sin journal på ett enkelt sätt blir mer delaktig i beslut som rör den egna behandlingen. Som patient har man möjlighet att "försegla" information, det innebär att man inte kan logga in i tjänsten.

Som patient kan man också välja om man vill dela journalinformationen med en närstående. För en förälder är det möjligt att ta del av information om sitt barn fram till det att barnet fyller 13 år.

Journalen via nätet är en nationell satsning och under 2017 ska samtliga landsting och regioner vara anslutna till tjänsten.

### **Stöd och behandling**

Stöd och behandling är en digital plattform för att erbjuda patienter alternativa behandlingsvägar och digitalt stöd i sin kontakt med hälso- och sjukvården. Patienten loggar in via [www.1177.se](http://www.1177.se) för att nå behandlingen eller stödaktiviteten.

Under 2016 satte två piloter igång, KBT-behandling för oro och ångest av Vårdcentralen Falkenberg och Stöd till strokepatienter på Neurorehabiliteringen i Kungsbacka.

## **1177 Vårdguidens e-tjänster i Halland årsskiftet 2016/2017**

1177 Vårdguidens e-tjänster började införas i Halland i mars 2008. Förutom några privata specialister erbjuder nu samtliga mottagningar e-tjänster.

<b>Antal invånare med inloggning:</b>	150 834 vilket motsvarar 48 procent av Hallands invånare.
<b>Antal vårdgivare med inloggning:</b>	4 646
<b>Genomsnittligt antal ärenden/mån i Halland:</b>	11 253 ärenden/månad
<b>Antal ärenden totalt under 2016:</b>	208496 vilket är en ökning med 43 procent.
<b>Antal anslutna mottagningar:</b>	280

### **Topp 11 i Halland 2016:** Mottagningar med flest antal hanterade ärenden

Webbtidbok Gynekologiskt cellprov	14 291 ärenden
Vårdvalstjänsten – välja vårdcentral	11 700 ärenden
Webbtidbok Mammografi hälsokontroll	9 601 ärenden
Klamydiatest	5 559 ärenden
Kvinnohälsovården Halmstad	3 970 ärenden
Amadeuskliniken Söndrum	3 694 ärenden
Vårdcentralen Kungsbacka	3 608 ärenden
Vuxenpsykiatri Halmstad	3 513 ärenden
Capio Familjeläkarna Söderbro/Glommen	3 296 ärenden

Capio Citykliniken, Halmstad	3 257 ärenden
Vårdcentralen Västra Vall	2 651 ärenden

### Inloggningar

Antalet inloggningar av invånare har ökat till 596 592 under 2016, Det innebär en ökning med 52 procent jämfört med 2015, och 180 procent jämfört med 2014.

### Mest använda ärendetyperna under 2016

	Ökning fr. 2015	Ökning fr. 2014
1. Förnya recept (39 027)	54%	106%
2. Av-/omboka tid (34 234)	48%	142%
3. Webbtidbokning (28 708)	53%	97%
4. Beställa/boka tid (26 867)	43%	146%
5. Kontakta mig (14 182)	92%	137%
6. Digitalt vårdval (11 700)	62%	217%
7. Frågor/rådgivn. (6 015)	45%	148%
8. Klamydiatest (5 559)	17%	61%
9. Egenremisser (3 178)	91%	551%
10. Prov-/rtg-svar (2 219)	51%	190%

### www.1177.se – 1177 Vårdguiden på webben

1177 Vårdguiden är Region Hallands vårdwebbplats där patienter och invånare får sin information om hälsa, sjukdomar, behandlingar, regler och rättigheter, kontaktuppgifter till vården och kan utföra ärenden via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

#### Antalet besökare fortsätter att öka

Under 2016 var antalet besök på webbplatsen totalt 88 miljoner i Sverige! vilket i genomsnitt innebär 7.4 miljoner i genomsnitt per månad.

De halländska siffrorna är på totalt drygt 2 miljoner besök under 2016 vilket i genomsnitt blir 170 000 besök per månad vilket är en ökning från 2015 då siffran låg på 145 000. Statistiken visar att mobilanvändningen ligger på runt 70 procent. I mobilanvändningen ingår läsplatta.

#### Händelser under året

Under 2016 vill vi uppmärksamma följande händelser när det gäller det nationella innehållet på webbplatsen:

***Nyhetsticker – ny funktion***

Möjlighet att publicera en "banner" på webbplatsen för att uppmärksamma när det händer något särskilt. "Nyhetstickern" används till exempel när man vill berätta att det är långa köer på telefon till 1177 eller om det är långa väntetider till en specifik akutmottagning.

***Tema Alkohol***

Under året skapades och publicerades ett särskilt tema för alkohol. Temat innehåller bland annat texter om alkohol och sjukdomar, vård och behandling, test för att kolla sina alkoholvanor och vad man kan göra för att ändra sina vanor.

***Film: Så loggar du in i e-tjänsterna***

För att förklara hur man loggar in och kan använda e-tjänsterna har en särskilt film tagits fram till Tema E-tjänster.

***Uppdaterad startsida***

Under året har det pågått ett utvecklingsarbete med att förbättra sökfunktionen och kontaktkorten på webbplatsen. I det arbetet ska också startsidan få ett nytt utseende – fliken för att välja region/landsting blir tydligare och det blir också möjligt för regioner och landsting att själv välja vilken stor bild man önskar ha på startsidan. Den nya startsidan skulle lanseras i december 2016 men det blev förskjutet två månader och den lanserades i februari 2017.

***Översättningar***

Under hösten gjordes en behovs- och målgruppsanalys med syfte att få kunskap om informationsbehovet för andra språk på [www.1177.se](http://www.1177.se). Som underlag har bland annat personal inom olika verksamheter runt om i landsting och regioner intervjuats, däribland Region Halland.

Det har också producerats fem översatta filmer som riktar sig till gravida: amning, blodsocker, gulsot, OAE och Pox, som nu är översatta till somaliska, arabiska och engelska.

## **1177 Vårdguiden på telefon**

Verksamheten har två driftställen, ett i Kungsbacka och ett i Halmstad.

Målgruppen är alla hallänningar och fritt sökande från andra delar av landet. På natten besvarar 1177 Vårdguiden på telefon även samtal från Kalmar, Blekinge och Kronobergs invånare.

### **Rådgivningsstödet RGS**

Det nationella rådgivningsstödet (RGS) som är kvalitetssäkrat och bygger på evidens och beprövad erfarenhet, används vid varje samtal. Alla samtal som innehåller en medicinsk frågeställning journalförs. Alla samtal spelas in i kvalitetshöjande syfte.

Slutrapport för projektet Införande av RGS webb till övrig hälso- och sjukvård inom Region Halland blev klar i oktober och tilldelades Region Hallands kvalitetspris i november månad.

### **Nationell samverkan**

Projektet Nationell samverkan har pågått under året och det har varit utökad samverkan mellan Blekinge, Kronoberg och Halland under sommarens semesterperioder. Det har också tagits beslut om fortsatt inriktning för nationell samverkan dygnet runt.

### **Mål "Nöjda och engagerade invånare"**

Under 2016 hanterades 670 fler samtal jämfört med 2015. Det innebär under 2016 en ökning motsvarande 0,3 % eller i genomsnitt en ökning med knappt två samtal per dygn. Totalt handlar det om drygt 200 000 samtal.

### *Nöjd Kund Index (NKI)*

1177 Vårdguiden på telefon i Halland ligger bland de fem bästa i riket. De två senaste åren har NKI-värdet sjunkit från 89 till 85 i NKI index. Det nationella NKI målet är 84.

### **Journalervice nytt namn**

Journalpärrservice bytte namn till Journalervice i augusti 2016. I samband med namnbytet har uppdraget och servicen utökats till att även hantera frågor kring Journalen via nätet. I december ändrades namnet till Journalervice Halland för att ytterligare tydliggöra den målgrupp servicen vänder sig till.





Invånarna kommer i kontakt med Journalservice via 1177 Vårdguidens e-tjänster, telefon eller brev. Journalservice hanteras av personal inom 1177 Vårdguidens på telefon.

## **Tjänsten Hitta och jämför vård**

Första halvåret 2016 besöktes kontaktkorten och söksidan på [www.1177.se/Hitta-vard/Halland](http://www.1177.se/Hitta-vard/Halland) närmare 77 000 gånger. Enligt den nationella statistiken innebär detta en ökning av besöken i Halland med 8 procent jämfört med 2015.

Även fortsättningsvis är det vanligast att besökaren hamnar på kontaktkorten via sökning på Google samt via mobiltelefon eller surfplatta.

### **Ny funktionalitet på kontaktkorten**

Under 2016 har det större nationella strategi- och utvecklingsprojektet kring tjänsten Hitta och jämför vård fortsatt att leverera. Bland annat fick vi ett nytt utseende på kontaktkorten där e-tjänsterna lyfts upp som ett prioriterat sätt att kontakta vården samt en utökad integration mot Googles karttjänst och reseplanerare. Svarstiderna har förkortats så att tjänsten blivit snabbare för den som söker kontaktuppgifter och en förbättrad sökfunktionalitet med stöd för alternativ stavning och böjning har driftsatts. Utvecklingen har skett främst med mobil- och surfplattanvändare i fokus.

Under året driftsattes också en kontinuerlig uppdatering av Telefon- och läkartillgänglighet från "Väntetider i vården". Så snart en undersökning är genomförd uppdateras numera uppgifterna på kontaktkortet under "Omdöme och fakta".

Hittills har innehållet på kontaktkorten i huvudsak hämtats från Hallandskatalogen via nationella HSA-katalogen. Detta har börjat förändras på allvar under året som har gått.

Flera regioner och landsting har sedan tidigare ersatt sina mottagningars hemsidor med kontaktkorten i Hitta vård och med den nyutveckling som har skett under 2016 ser även Region Halland detta som en faktisk möjlighet.

Sedan slutet av 2016 är det möjligt att via ett eget administrationsgränssnitt "Kontaktortsadmin" skapa nyhetslistan "Aktuellt" och länklistan "Läs mer på 1177" för publicering på kontaktkorten. Sedan tidigare har det varit möjligt att beskriva "Vårt utbud" på samma sätt. Detta är funktioner som Region Halland ännu inte börjat nyttja men som vi hoppas utforska mer under det kommande året.

### **E-tjänster på fler kontaktkort**

Region Halland har varit en drivande part i det nationella delprojektet "Länka till e-tjänster" som driftsattes sommaren 2016. Många e-tjänster hanteras på vårdcentral- och kliniknivå, vilket inneburit att kontaktkort som invånaren besöker, till exempel distriktssköterskemottagningens, saknat e-tjänster trots att de erbjuder vårdcentralens e-tjänster som den del av vårdcentralens utbud som de är. Genom detta projekt blev det möjligt att visa e-tjänsterna på alla de kontaktkort de hör hemma, vilket lett till att i princip alla våra kontaktkort nu länkar till relevanta e-tjänster och därigenom den digitala vägen till kontakt på ett med ändamålsenligt sätt.

Vi ser med spänning fram emot den sista leveransen i det nationella strategi- och utvecklingsprojektet i början av 2017 där sökfunktionen kommer att förbättras ytterligare genom att den grundar sig på geografiska områden och inte nödvändigtvis begränsas till ett visst landsting eller region som idag.

### **Program nya 1177 Vårdguiden – största utvecklingsresan för 1177**

Under 2016 samlades nationellt alla utvecklingsprojekt ihop till ett program för att utvecklingen ska samordnas och säkra ett gemensamt tänk och nyttjande av resurser.

Det är stora insatser som behövs för att möta invånarnas och samhällets behov dessutom är flertalet plattformar gamla och behövs bytas ut. Webbplatserna [www.1177.se](http://www.1177.se), [umo.se](http://umo.se), hela 1177 Vårdguidens e-tjänster samt tjänster som Hitta vård med flera ingår i utvecklingsarbetet. För desom vill följa programmet nya 1177 Vårdguiden läggs det ut löpande information med mera på <http://nya1177.inera.se/>