

Tjänsteöversikt och regionala rekommendationer för 1177 kontaktkort

Innehåll

Tjänsteöversikt och regionala rekommendationer för 1177 kontaktkort.....	1
Ändringshantering	2
Syfte	2
Omfattning.....	2
Avgränsning	2
Målgrupp	2
Kontaktkort, vad är det?	2
Sökfunktion.....	4
Öppen information och nationella riktlinjer	4
Roller och ansvar	4
Rekommendation för kontaktkort.....	5
Kommunikativa riktlinjer	5
Enhetsnamn	5
Besöksadress.....	6
Logotyp	7
Tillfällig information.....	7
E-tjänster	7
Telefon och öppettider.....	7
Hitta oss	8
Mottagningens webbplats.....	8
Aktuellt	8
Läs mer	8
Vård utbud.....	8

Om oss	9
Relaterade mottagningar.....	9
Verksamhetskoder	9
Innehållsansvarig	10
Dokumenthistorik.....	10

Ändringshantering

Dokumentet ägs av Invånartjänster för e-hälsa¹. Ändringsförslag godkänns av Redaktionsråd 1177 Vårdguiden. Revidering sker vartannat år eller vid behov.

Syfte

För att uppnå en kvalitetssäkrad information på mottagningarnas kontaktkort på 1177.se krävs regionala riktlinjer. Dessa tillsammans med en ökad kunskap hos administratörer som arbetar i verktyg som ger innehåll till kontaktkort och ansvariga i vården, får vi ett målgruppsanpassat förhållningssätt och ett bättre resultat för invånaren.

Omfattning

Riktlinjen gäller för alla enheter i Region Uppsala och för privata vårdgivare som har avtal med Region Uppsala.

Avgränsning

Nationella riktlinjer följs. Riktlinjen bestämmer vilka regionala val som gäller för Region Uppsala. Relaterade system; 1177 Vårdguidens e-tjänster, Kontaktkortsadmin (KKA) och HSA-katalogen (HSA) har separata rekommendationer.

Målgrupp

Målgrupp för riktlinjen är administratörer i HSA, 1177 Vårdguidens e-tjänster och KKA.

Kontaktkort, vad är det?

1177 Vårdguiden är hela Sveriges samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård. Här hittar invånare sjukvårdsrådgivning, information och inspiration om vård och vårdens e-tjänster.

Tjänsten finns på webben och telefon och har öppet dygnet runt. Bakom 1177 Vårdguiden står den svenska sjukvården genom alla regioner i samverkan.

Telefonnumret 1177 gäller för sjukvårdsrådgivning i hela landet.

På webbplatsen 1177.se finns information om hälsa och vård, regler och rättigheter och kontaktuppgifter mm till alla vårdmottagningar i hela Sverige.

Varje vårdmottagning har en egen "sida", ett så kallat kontaktkort där information om mottagningen visas. Informationen hämtas primärt från HSA-katalogen men även från e-tjänsteplattformen. Kontaktkortsadmin (KKA) är ett verktyg där kompletterande information och e-tjänster kan redigeras.



The screenshot shows the website interface for Alunda vårdcentral. At the top, there is a navigation bar with the 1177 logo and 'Region Uppsala'. Below this, there are several menu items: 'Liv & hälsa', 'Barn & gravida', 'Olyckor & skador', 'Sjukdomar & besvär', 'Behandling & hjälpmedel', and 'Så fungerar vården'. The main content area is titled 'Alunda vårdcentral, Alunda' and includes a map, a list of services, and contact information. A yellow warning box at the top states: 'Vårdcentralen är tillfälligt flyttad till vårdcentralerna i Gämsa och Östergårds. För råd om vård ring 112 eller 1177.' The 'VÅRA E-TJÄNSTER' section lists 'A- och B-bokning', 'Bokning', 'E-tjänster', and 'Öppettider'. The 'TELEFON OCH ÖPPETTIDER' section provides details on phone numbers and operating hours. The 'HITTA OSS' section includes the address, location, and a map. On the right side, there are 'Hitta på sidan' sections with links to 'Vårdstjänster', 'Sjukhus och sjukvård', 'Hitta oss', 'Läs mer', 'Om oss', and 'Relaterade mottagningar'.

Sökfunktion

Sökfunktionen på 1177, "Hitta vård" har tre olika sökattribut.

Hitta vård

Här kan du hitta adresser och kontaktuppgifter till mottagningar

VAR VILL DU SÖKA? VILKEN TYP AV VÅRD SÖKER DU? VILKEN MOTTAGNING SÖKER DU?

Sök på stad, plats eller adress Sök på vårdtyp Sök på namn eller utbud **SÖK**

OM DU ÄR OSÄKER PÅ VILKEN VÅRD DU SKA SÖKA

- Hitta vård
- Varför ska man välja region?
- Sök vård på rätt mottagning

Var vill du söka? Är ett sök utifrån plats. Ofta väljer användaren "nära mig" då de flesta besöker webbplatsen via telefon, men de går även att välja utifrån län och stad (vilket rekommenderas om du använder dator).

Vilken typ av vård söker du? Är ett val som görs via fritext eller val i lista utifrån vårdtyp eller vårdspecialitet.

Vilken mottagning söker du? Används för fritextsökning på mottagningens namn.

Öppen information och nationella riktlinjer

Inera AB som förvaltar 1177 Vårdguiden, publicerar nationella riktlinjer vilka är grundläggande och styrande i Region Uppsala.

Öppen information om Hitta och jämför vård och kontaktkort finns på Ineras webbplats: <https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/overview>

Roller och ansvar

Roll	Ansvar
Regionalt HSA-ansvarig	Ansvarar för data i HSA Regional förvaltning Nationella riktlinjer Sprida styrande regionala dokument (om HSA)
HSA centraladministratör	Ansvarar för HSA-frågor inom sin förvaltning/verksamhet Kvalitetsgranskar information. Eventuellt i samråd med kommunikatör

	Sätter obligatoriska attribut för att enhet ska visas på 1177.se
Lokal HSA-administratör	Administrerar i HSA
KKA-administratörer: redaktör kontaktkort, redaktör e-tjänster	Administrerar i KKA
Invånartjänster	Regional förvaltning av Hitta och jämför vård
Mottagning chef	Bemanna roller och säkerställa information
Redaktionsråd 1177 Vårdguiden	Godkänner ändringar i riktlinjen Stödjer regionalt arbete med kontaktkorten

Rekommendation för kontaktkort

Kontaktkort ska innehålla kontaktuppgifter till vården och ska vara sakligt och användarvänligt. Innehållet är till för invånaren och information ska anpassas för den målgruppen.

Språket ska vara enkelt och förkortningar ska skrivas ut. Ingen reklam!

Informationen ska vara kvalitetssäkrad och kontinuerligt granskad och uppdateras vid behov.

Kommunikativa riktlinjer

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986262/Kommunikativa+riktlinjer+f+r+kontaktkort+p+1177.se>

Vi följer nationella riktlinjer för varumärke, språk och e-tjänster.

Exempel målgruppsanpassad information:

Öppettid för provtagning som ska visas på 1177.se är den tid en invånare kan komma förbi och lämna en mellanliggande provtagning (dvs innan budet till Klinisk kemi går från labbet). Inte tiden då labb och provtagning är bemannad.

Enhetsnamn

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986342/Enhetsnamn>

Enhetsnamnet beslutas vid en nyetablering eller omorganisation. Enhetsnamn kan därför inte ändras av HSA-administratör.

Region Uppsala

- visar enhetsnamn + geografisk plats/ort. Geografisk plats ska endast anges om enhetsnamnet inte kan härleda till en plats.

Vårdgivare med organisationsnummer

- ska ha organisationens registrerade bolagsnamn från bolagsverket.

Vårdgivare med personnummer

- om bolagsnamn finns registrerat på personnumret så ska det användas, annars kan man ange annat namn
- om annat namn anges, får detta inte vara registrerat på bolagsverket i annans namn eller organisation
- specialistläkare på nationella taxan bör ha sitt namn och sin specialitet i enhetsnamn.

Regionala regler för namnsättning:

<http://publikdocplus.lul.se/Home/GetDocument?containerName=e0c73411-be4b-4fee-ac09-640f9e2c5d83&reference=DocPlusSTYR-22779&docId=DocPlusSTYR-22779&filename=Regler%20f%C3%B6r%20namns%C3%A4ttning%20av%20organisatoriska%20enheter%20och%20bildande%20av%20akronymer.pdf>

Exempel enhetsnamn:

Enhetsnamn "Uppsala barncentrum" ska inte ha någon geografisk plats "Uppsala" för det blir upprepning när Uppsala redan finns i enhetsnamn. Geografisk plats ska lämnas tomt.

Enhetsnamn "Curato vårdcentral" ska ha Geografisk plats "Uppsala" för att man ska förstå att enheten finns i Uppsala.

Verksamhetsområde, sektion och administrativa enheter som inte har patientkontakt ska inte visas på 1177.se.

Besöksadress

Nationell riktlinje:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986339/Bes+ksadress>

Akademiska sjukhuset får ange ingång istället för gatuadress. Anledningen är att Akademiska sjukhuset inte har någon gatuadress, att istället ange ingång underlättar för invånaren att hitta rätt.

Logotyp

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986312/Logotyp>

Region Uppsala följer nationella riktlinjen.

Tillfällig information

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986336/Tillfäll+ig+information>

Information som gäller under en viss tid och som påverkar invånarnas möjlighet att kontakta, få vård eller besöka mottagningen.

Texten ska vara:

- informativ och kortfattad
- används vid till exempel problem att nå verksamheten, tillfälligt ändrade öppettider, hänvisningar eller tillfällig stängning (som vid en akut vattenläcka som gör att verksamheten behöver stängas).

Ska inte förväxlas med Aktuellt, se nedan.

E-tjänster

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986321/V+ra+e-tj+nster>

E-tjänster hämtas från personalverktyget 1177. Utökad information och sortering kan göras via administrationsverktyg Kontaktkortsadmin, KKA.

Rekommenderade bastjänster ska ligga först därefter egna tjänster, se Tjänsteöversikter med regionala rekommendationer. Inga siffror för att styra i vilken ordning e-tjänsterna hamnar.

Externa e-tjänster, exempelvis från tredjepartsleverantörer, ska inte anslutas via 1177 enligt rekommendation från Hälso- och sjukvårdsavdelningen¹. Vårdgivare som vill erbjuda externa e-tjänster får hänvisa till egen webbplats.

Telefon och öppettider

Nationell riktlinje:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986357/Telefonnummer+och+pp+ettider>

Mottagningens telefonnummer och öppettider ska alltid anges. Har mottagningen drop-in-tid, det vill säga när invånare kan komma till mottagningen utan tidsbokning, registreras även den tiden.

¹ 2021-01-19 Hälso- och sjukvårdsavdelningens ledningsgrupp

Hitta oss

Nationell riktlinje:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986355/Adress+och+karta>

I kartan finns en inbyggd reseplanerare. Information om kollektivtrafik till mottagningen behöver inte anges under yttre vägbeskrivning, eftersom invånaren får en bättre tjänst via den inbyggda reseplaneraren.

Inre vägbeskrivning endast för större mottagningar för att beskriva hur du tar dig fram inomhus. I dagsläget går det inte att lägga in länkar i det fältet.

Exempel inre vägbeskrivning:

Ta hissen till plan 3 och följ skyltning till ortopedmottagning.

Mottagningens webbplats

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986359/Mottagningens+webbplats>

Används endast vid behov och om webbplatsen tillför ytterligare information för invånaren.

Aktuellt

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986274/Sektionen+Aktuellt>

Utökad information via Kontaktkortsadmin, KKA.

Tidsbegränsad information om verksamhetens utbud, kampanjer, evenemang med mera som är relevanta för invånarna, till exempel tider för vaccination mot influensa eller grupper för att sluta med tobak.

Ska inte förväxlas med Tillfällig information, se ovan.

Läs mer

Länk nationell riktlinje:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986275/L+s+mer+p>

Utökad information via Kontaktkortsadmin, KKA.

Presentera länkar till andra delar på 1177.se som är relaterade till mottagningen.

Vård utbud

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986278/V+rt+utbud>

Utökad information via Kontaktkortsadmin, KKA.

Endast utbud som är avtalat med Region Uppsala får visas upp.

Om oss

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986295/Om+oss>

Kort text som beskriver vad invånaren kan få hjälp med (löptext, inte punktlista). Använd gärna styckesindelning för att underlätta läsning.

Endast vård som är avtalad med Region Uppsala får beskrivas.

Innehållet under Om oss målgruppsanpassas utifrån om mottagningen visar vårt utbud eller inte. Har mottagningen vårt utbud

Följande är inte tillåtet att ha med:

- öppettider (ska istället ligga i avsedda fält)
- telefonnummer (ska istället ligga i avsedda fält)
- prisuppgifter (det finns obligatorisk länk till prisuppgifter)
- väganvisningar (ska ligga i avsedda fält vid kartan)
- länkar (eftersom de inte blir klickbara)
- reklam

Relaterade mottagningar

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986317/Relaterade+mottagningar>

Möjlighet att registrera länkar till andra enheter som hjälper invånaren vidare till mer information.

Enhet får lägga in länkar till sina funktioner och omvänt. Anledningen är att invånaren ska kunna hitta dessa på ett enkelt sätt utan att använda sök-funktion.

Verksamhetskoder

Nationella riktlinjer:

<https://inera.atlassian.net/wiki/spaces/OHJV/pages/2986226/Verksamhetskoder+Visa+fler+mottagningar+inom>

Verksamhetskod är ett viktigt attribut att fylla i eftersom användaren får ett förbättrat sök av mottagning/vårdutbud. Dessutom kan användaren enklare hitta liknande mottagningar/vårdutbud än det kontaktkort användaren befinner sig på.

Verksamhetskoderna förändras och uppdateras kontinuerligt. Regionalt HSA-ansvarig ser till att informationen sprids till HSA-centraladministratör för uppdatering skyndsamt.

Innehållsansvarig

Synpunkter skickas till funktionsbrevlådan som är registrerad i HSA. Alla synpunkter som inkommer via "Kontakta innehållsansvarig" ska hanteras och besvaras. Tänk på att diarieföra vid behov.

Dokumenthistorik

Beskrivning	Ansvarig	Datum
Dokument flyttat till docplus-mall.	Christina Hermans	2021-07-20
E-tjänster, beslut om anslutning av externa e-tjänster	Charlotte Löfgren	2022-01-19

ⁱ Förvaltningsobjekt med organisatorisk tillhörighet Digitaliseringsavdelningen