

Sammanfattning enkät
Ny fråga i ärendet 1177 e-tjänster
VGR och Skåne

Funktion

Ny fråga på ärendet

Funktionen innebär att när man använder Besvara kommer både vårdgivare och invånare ha möjlighet att återuppta dialog i samma ärende.

Hur länge möjligheten finns att återöppna ett ärende styrs av mottagningens inställningar.

Funktionen innebär att historiken kommer att finnas i ett och samma ärende.

Deltagare

- **Mottagningar från VGR och Skåne**
- **VGR**
 - **4 Pilot mottagningar**
 - **11 Övriga mottagningar**

Enkätfrågor

1. Hur har möjligheten att invånare kan ställa en ny fråga i ärendet påverkat ditt arbete?
2. Hur upplever du att den sammanhängande dialogen med invånaren fungerar nu när kommunikationen kan fortsätta i samma ärende, i stället för att behöva starta ett nytt?
3. Har du stött på några tekniska problem eller hinder när du hanterar ny fråga i ärendet?
4. Vilka fördelar ser du med att invånaren kan ställa ny fråga i ett pågående ärende?
5. Vilka nackdelar ser du med att invånaren kan ställa ny fråga i ett pågående ärende?
6. Upplever du att invånare förstår hur de ska använda funktionen?
7. Upplever du att frågorna från invånare är relevanta?
8. Vilka eventuella kommentarer har du fått från invånarna om möjligheten att ställa ny fråga i ärendet?
9. Finns det något som skulle kunna göra processen smidigare för både dig och invånarna?

Sammanfattning

Hur har möjligheten att invånare kan ställa en ny fråga i ärendet **påverkat ditt arbete?**

VGR

Sparar tid. Underlättar att kunna genomföra en fullständig konversation, istället för att skapa nya ärenden för följdfrågor.

Skåne

Funktionaliteten har förenklat arbetet, sparar tid och förbättrar kontinuiteten i ärenden.

Sammanfattning

Hur upplever du att den **sammanhängande dialogen** med invånaren fungerar nu när kommunikationen kan fortsätta i samma ärende, i stället för att behöva starta ett nytt?

VGR

Positivt att kommunikationen kan fortsätta i samma ärende.

Skåne

Upplevs som mycket positiv och gör kommunikationen tydligare och enklare att följa.

Sammanfattning

Har du stött på några **tekniska problem** eller hinder när du hanterar ny fråga i ärendet?

VGR

Upplevde inga tekniska problem.

Skåne

Majoriteten har inte stött på tekniska problem.

Sammanfattning

Vilka **fördelar** ser du med att invånaren kan ställa ny fråga i ett pågående ärende?

VGR

- Det blir mer patient säkert att frågor kommer i aktuell tråd istället för följdfrågor som kommer i separata ärenden.
- Vården slipper många meddelande gällande samma fråga från samma individ.
- Ökar tillgängligheten för invånaren där det kan vara svårt att komma fram på telefon.

Skåne

All information samlad i samma tråd, minskar behovet av att starta nya ärenden.

Sammanfattning

Vilka **nackdelar** ser du med att invånaren kan ställa ny fråga i ett pågående ärende?

VGR

- Blir lätt en chatt med nya och tidskrävande frågeställningar, kan vara snabbare att ringa patienten.
- Ärenden förblir flaggade även efter att de besvarats, skapar röriga inkorgar.
- Risken för missade meddelanden, särskilt om ärendehanterare är ledig

Skåne

Risk för chattliknande användning som kan vara tidskrävande och rörig inkorg på grund av flaggade ärenden.

Sammanfattning

Upplever du att **invånare förstår** hur de ska använda funktionen?

Upplever du att **frågorna från invånare är relevanta**? Beskriv kort.

Vilka eventuella **kommentarer har du fått från invånarna** om möjligheten att ställa ny fråga i ärendet?

VGR

Invånarna förstår hur de ska använda funktionen och ställer relevanta frågor.
Inga kommentarer från invånare.

Skåne

Majoriteten förstår hur de ska använda funktionen och ställer relevanta frågor.

Sammanfattning

Finns det något som skulle kunna göra **processen smidigare** för både dig och invånarna?

Skåne

Önskemål om bättre översikt och notifikationer i inkorgen samt kontroll över ärendets återöppning.

Sammanfattning

Finns det något som skulle kunna göra **processen smidigare** för både dig och invånarna?

VGR

Önskar det fanns möjlighet att själv öppna ett avslutat ärende där man varit i kontakt med patienten, för att kunna skicka mer information.

Begränsa hur många gånger patienten kan svara.

Tydliggöra information om att det är korta motfrågor eller förtydliganden som vården har möjlighet att svara på. I annat fall hänvisa till telefonrådgivningen.

Patienterna bör veta att man inte ska höra av sig på 1177 vid akuta ärenden. Detta kan förtydligas ytterligare för patienterna.

Mer bildbaserat än textbaserat.

Mindre fritextfält och mer kryssrutor.

Frågorna besvaras av systemet istället för en människa.

Utveckling

Förbättringsförslag

- Bättre översikt i inkorgen.
- Notifikationer och flaggningar i inkorgen.
- Tydligare datumregistreringar så att man ser när och vem som öppnat ärendet.
- Kontrollera över om en invånare ska kunna skicka en ny fråga eller inte.
- Vore bra med en inställning som gör det möjligt att välja en grupp som svaret från patienten ska gå till.

Tips

"Om det är så att det svävas ut och inte skall bli en chattgrupp avslutar jag tråden och ber de skriva en ny tråd med annan rubrik."

"Kan vara en fråga som inte är relevant just nu i så fall ber jag dom att starta ett nytt ärende med en annan rubrik för att de ska få bästa hjälpen."

"... Ibland passar de på att ställa nya frågeställningar i befintlig tråd som egentligen skulle gå en annan väg/till annan yrkeskategori men då får man fördela om ärendet så är det löst."



Statistik

2025 har antal mottagningar som har besvarat följd fråga från eller till invånare ökat med 20 mottagningar

1177



VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN