



Sjukvårdsrådgivningen

# Ring **1177** till sjukvårdsrådgivningen

– från vision till verklighet



## Visionen

”Inom några år kan alla i Sverige ringa samma nummer **1177** – och nå sjukvårdsrådgivningen när som helst på dygnet, året runt.

En orolig förälder slipper åka till en akutmottagning mitt i natten eftersom sjuksköterskan via telefon kan ge lugnande råd. En äldre man blir däremot motiverad att ta sig till en jourmottagning för att sjuksköterskan anser att han bör undersökas av en läkare. Någon annan vill bara få hjälp med telefonnummer till en vårdmottagning. Om det behövs larmar sjukvårdsrådgivningen ambulans. Den som behöver får råd på andra språk än svenska och den som är hörselskadad får hjälp på sina villkor.

Telefonsjuksköterskan har hela landet som arbetsfält men besvarar först och främst samtal från sitt eget landsting. Ibland sker samarbete över länsgränserna. Genom ett gemensamt datoriserat stödsystem har alla tillgång till enhetlig och kvalitetssäkrad medicinsk information och en samlad katalog över landets vårdutbud. Sjukvårdsrådgivningen **1177** är en viktig del av landstingens och regionernas hälso- och sjukvård.”

## Verkligheten

Vision och verklighet närmar sig varandra. Under de senaste åren har allt fler landsting och regioner byggt ut den del av primärvården som kallas sjukvårdsrådgivning per telefon. Verksamheten är likartad men öppettider, telefoniteknik, det medicinska beslutsstödet och rutiner för dokumentation och uppföljning skiljer sig åt. Genom att välja samverkan inom 1177-nätverket kan sjukvårdsrådgivningarna tillsammans göra en bra tjänst ännu bättre.

1177-nätverket byggs upp av projektet Vårdråd per telefon (VPT) som sedan 2003 drivs av Sveriges Kommuner och Landsting med ekonomiskt stöd av Socialdepartementet. Projektets uppdrag är att skapa de tekniska, organisatoriska och ekonomiska förutsättningarna för ett nätverk och att ta tillvara både lokala och nationella fördelar.

Under 2003-2005 har VPT i nära kontakt med användarna byggt ett telefonisystem och ett datoriserat rådgivningsstöd för telefonsjuksköterskor och testat systemet i ett antal landsting. I slutet av 2005 ansluter sig de första landstingen till 1177-nätverket. Telefonnummer 1177 tas i bruk i landsting efter landsting när tjänsten är intrimmad och fungerar väl. Vid utgången av år 2007 beräknas 75 procent av Sveriges befolkning kunna nå sin sjukvårdsrådgivning genom att ringa 1177.



## Sjukvårdsrådgivning

### – snabb hjälp till rätt vård vid rätt tidpunkt

Att kunna få ett råd av en erfaren sjuksköterska när som helst genom ett enkelt telefonsamtal är en uppskattad tjänst både bland patienter och bland vårdpersonal. Patienter får snabbt tillgång till en första bedömning och läkare eller distriktsköterskor får större möjlighet att ägna sig åt de patienter som verkligen behöver träffa dem.

Sjukvårdsrådgivningarna i Sverige besvarar omkring 3,5 miljoner telefonsamtal varje år. Ungefär hälften av dessa samtal leder till att den som ringer inte behöver ta ytterligare kontakt med vården eftersom råden via telefon räcker. För några innebär samtalet att de blir motiverade att ta kontakt med läkare, något som de annars kanske inte skulle ha gjort. Andra har ingen fast läkarkontakt och vill bara ha hjälp att hitta rätt i vården. En stor grupp är barnfamiljer. En väl fungerande sjukvårdsrådgivning med hög tillgänglighet hjälper patienter att få rätt vård, vid rätt tillfälle och på rätt nivå.

*Sjukvårdsrådgivning är den tjänst som många väljer:*

- » för att få råd när det gäller egenvård – den första vårdnivån i många situationer
- » för att få en första bedömning av sina symtom, vare sig de är akuta eller mindre allvarliga
- » när den egna vårdcentralen är stängd

Sjukvårdsrådgivningen vänder sig inte i första hand till dem som drabbats av akuta, livshotande tillstånd och som bör ringa 112, eller de som är under behandling och vill boka en tid hos sin läkare, fråga om en remiss eller ett laboratoriesvar.

Telefonrådgivning ska också i fortsättningen vara en integrerad del av primärvården i varje landsting eller region. Men tillsammans ska VPT-projektet och de anslutna sjukvårdsrådgivningarna utveckla en hög nationell kvalitetsnivå. Säkerhet och jämförbarhet ökar genom att alla använder ett gemensamt, medicinskt kvalitetssäkrat system för rådgivning och dokumentation. 1177 ska uppfattas som en nationell kvalitetsstämpel på en väl fungerande regional rådgivningstjänst.

*Inom VPT-projektet används bland andra följande nyckeltal för att beskriva en väl fungerande sjukvårdsrådgivning:*

- » 90 procent av samtalen besvaras inom 3 minuter. Erfarenheten säger att längre väntetider medför att en stor del av de uppringande avbryter sitt försök att komma fram och vänder sig direkt till en annan vårdnivå eller ringer om igen så att köerna ökar.
- » Den genomsnittliga samtalslängden är 6-8 minuter. Varje samtal måste få ta så mycket tid att sjuksköterskans bedömning blir väl underbyggd och den uppringande har tid att förstå och ta till sig rådet.



## Det här är 1177-systemet

När ett landsting och dess sjukvårdsrådgivning ansluter sig till 1177-nätverket får man tillgång till ett system som bland annat innehåller tre viktiga beståndsdelar:

- » Det nationella kortnumret 1177
- » En telefonlösning med avancerade möjligheter att styra samtal
- » Ett datoriserat rådgivningsstöd som stödjer telefonsjuksköterskorna genom hela bedömnings-, rådgivnings- och dokumentationsprocessen i ett samtal.

### Telefonnumret

1177 är ett nationellt kortnummer som tilldelats Sveriges Kommuner och Landsting av Post- och Telestyrelsen. Kortnummer kan tilldelas tjänster som är nationella – alltså tillgängliga för alla medborgare på samma villkor. Tjänsten kan utföras regionalt så länge det finns nationella kvalitetsnormer.

### Telefonlösningen

Telefonisystemet känner av var den som ringer befinner sig och styr samtalet till sjukvårdsrådgivningen i det landstinget. Det fungerar även då man ringer från mobiltelefon.

Två landsting kan komma överens om att hjälpa varandra att besvara samtal, till exempel om köerna blir långa. Då kan samtal styras till det landsting man valt att samarbeta med. Om den uppringande har valt att knappa in sitt personnummer görs en automatisk sökning i folkbokföringsregistret. Sjuksköterskan ser information från telefonen direkt på sin datorskärm.

Telefonisystemet genererar statistik om antalet besvarade samtal, om samtalens längd och om kösituationen. Alla samtal bandas vilket gör det möjligt att i efterhand lyssna på vad som sagts. Som ett led i kompetensutvecklingen lyssnar alla sjuksköterskor igenom ett antal

av sina egna samtal under handledning. De bandade samtalen är också värdefulla vid avvikelshantering eller om någon uppringande har klagomål på bemötande eller råd.

## **Rådgivningsstödet**

Det är sjuksköterskans kompetens och erfarenhet som är grunden för god rådgivning per telefon. Till sin hjälp har hon i 1177-nätverket ett datoriserat rådgivningsstöd som innehåller kvalitetssäkrad medicinsk information, stöd för dokumentation samt en katalog över vårdutbudet med adresser, telefonnummer och öppettider.

Det medicinska innehållet tas fram och uppdateras regelbundet av en huvudredaktion där erfarna telefonsjuksköterskor och medicinska redaktörer samarbetar. Alla texter granskas och godkänns av ett redaktionsråd bestående av läkare. De huvudsakliga medicinska källorna är boken och dataprogrammet "Symtom, Råd, Åtgärd" av docent Bertil Marklund, specialist i allmänmedicin, som har gedigen erfarenhet av stödsystem för telefonrådgivning, samt texterna på landstingens och Apotekets gemensamma webbplats [www.sjukvardsradgivningen.se](http://www.sjukvardsradgivningen.se) – ägd av Infomedica AB.

Rådgivningsstödet tar aldrig över sjuksköterskans eget ansvar enligt lagen om yrkesverksamhet inom hälso- och sjukvården. Innehållet hjälper henne däremot i arbetet med att göra en medicinskt korrekt bedömning av de symtom eller den problembild som den uppringande presenterar. Genom den gemensamma dokumentationen inom nätverket finns goda möjligheter till statistik, uppföljning och kvalitetsutveckling av såväl det medicinska innehållet som verksamheternas rutiner. Alla telefonsjuksköterskor har möjlighet att löpande, under arbetets gång, lämna synpunkter och önskemål på systemet som tas med in i förbättrings- och utvecklingsarbetet. Experter på användbarhet har också varit och kommer att vara involverade i arbetet med att utveckla rådgivningsstödet.

## Avtal, ekonomi och organisation

När ett landsting vill ansluta sig till **1177**-nätverket träffas ett ömsesidigt avtal. Landstinget förbinder sig att driva en väl fungerande rådgivningsverksamhet – främst för den egna befolkningens behov. VPT-projektet (och senare **1177**-organisationen) förbinder sig att tillhandahålla telefoni- och rådgivningsstödet. Efter avtalsskrivandet följer några månader av tekniska förberedelser och utbildning av personalen innan landstinget kan börja använda **1177**-systemet. Till en början används samma telefonnummer som landstinget redan tidigare använt, först när den nya tjänsten är intrimmad och väl fungerande kopplas det nationella kortnumret på.

Uppbyggnaden av **1177**-systemet har finansierats med statliga så kallade Dagmar-medel. Ett landsting som går med i **1177**-nätverket är med och delfinansierar driften och utvecklingen av telefoni- och rådgivningsstödet genom en årlig avgift motsvarande cirka 4,25 kronor per invånare och år. Tjänsten är kostnadsfri för dem som ringer **1177**.

År 2007, när 75 procent av befolkningen beräknas ha tillgång till **1177**-tjänsten, avlöses VPT-projektet av en organisation som ansvarar för drift och utveckling av det gemensamma telefoni- och rådgivningsstödet samt för nationella tjänster som kvalitetsmätningar och liknande. Denna organisation kommer att ägas av de samverkande huvudmännen. Inriktningen är att **1177**-organisationen och Sjukvårdsrådgivningen.se (Infomedica AB) ska gå samman för att erbjuda befolkningen samma tjänst i två olika kanaler – telefon och webb. Liknande samarbeten har med stor framgång bedrivits i Storbritannien, till exempel inom NHS direct och NHS online i England.

I VPT-projektets styrgrupp ingår representanter för Sveriges Kommuner och Landsting, Socialdepartementet samt landsting och regioner.

## Kvalitet och säkerhet

1177 ska vara ett kvalitetsmärke för en sjukvårdsrådgivning och VPT-projektet utarbetar ett system för kvalitets- och säkerhetsuppföljning. Alla landsting som ansluter sig till nätverket förbinder sig att följa kvalitetsnormerna.

*Kvalitetssystemet för 1177-nätverket granskar tjänsten ur ett antal olika perspektiv. Viss uppföljning sker med automatik:*

- » Tillgängligheten till tjänsten följs upp genom den statistik som genereras av telefonisystemet.
- » Patienternas frågeställningar och sjuksköterskornas råd, hänvisningar och bedömningar följs upp genom den statistik som genereras av rådgivningsstödet.
- » Allmänhetens kännedom om tjänsten följs upp genom den rullande "Vårdbarometern" där alla landsting och regioner deltar.

*Annan kvalitetsuppföljning förutsätter särskilda undersökningar som görs både nationellt och lokalt:*

- » Patienternas upplevelse av bemötande och rådgivning följs upp genom undersökningar.
- » Rådens medicinska relevans och kvalitet följs upp vid de vårdcentraler, jour- och akutmottagningar dit patienter hänvisats.

### Patientsäkerhet

Sjukvårdsrådgivning per telefon är föremål för Socialstyrelsens tillsyn, på samma sätt som all annan vård. Trots att landets sjukvårdsrådgivningar årligen besvarar 3,5 miljoner samtal är anmälningar till Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd, HSAN, få. En eller ett par av mer än 3 500 anmälningar per år rör sjukvårdsrådgivning per telefon. På samma sätt är så kallade Lex Mariaärenden och ärenden till patientnämnderna som rör sjukvårdsrådgivning få.

Inom 1177-nätverket ökar patientsäkerheten genom att alla telefonsjuksköterskor får tillgång till ett gemensamt datoriserat rådgivningsstöd byggt på evidensbaserad medicinsk information och med inbyggda möjligheter till uppföljning och jämförelser.

Alla samtal bandas och journalförs och avvikelser rapporteras. Varje sjukvårdsrådgivning har ett eget vårdgivaransvar, men principiellt viktiga ärenden ska rapporteras till nätverkets organisation för att bidra till den gemensamma kvalitetsutvecklingen.

### **Utbildning av telefonsjuksköterskor**

En viktig faktor för både patientsäkerhet och annan kvalitet är den utbildning som telefonsjuksköterskor får i att hantera 1177-systemet. När ett landsting fattat beslut om att ansluta sig till nätverket får verksamhetsansvariga och telefonsjuksköterskor först en gemensam introduktion. Därefter utbildas några utbildare per landsting för att i sin tur kunna utbilda sina kolleger.

Först när en telefonsjuksköterska genomgått utbildningen och godkänts som användare får hon behörighet att använda systemet. Den lokalt verksamhetsansvarige ser till att alla medarbetare får löpande fortbildning allt eftersom systemet utvecklas och nya funktioner kan tillkomma. En periodiskt återkommande kompetensprövning kommer sedan att etableras i verksamheterna.

### **Driftsäkerhet**

1177-systemet är förberett med genomtänkta reservlösningar för de situationer då någon del av systemet slås ut. Om någon av driftcentralerna eller ett datornätverk slås ut känner 1177-systemet automatiskt av detta. Samtalen styrs då till den traditionella telefonen som finns vid arbetsplatsen. Telefonsjuksköterskan kan fortsätta att journalföra i rådgivningsstödet.

## För alla på lika villkor – viktiga framtidsmöjligheter

Hälso- och sjukvårdslagen slår fast att vård ska ges hela befolkningen på lika villkor. Men hittills har stora grupper varit uteslutna från tjänsten sjukvårdsrådgivning per telefon. Genom samarbete i nätverksform kan fler medborgare erbjudas kvalificerad sjukvårdsrådgivning inom en snar framtid.

### **Sjukvårdsrådgivning på främmande språk**

Mer än 1 miljon människor i Sverige har utländsk bakgrund. Även om man normalt hanterar svenska språket väl, kan man i ovana situationer, som när man är sjuk och orolig, uppleva språket som ett hinder.

Det har hittills funnit mycket begränsade resurser för sjukvårdsrådgivning på främmande språk. Enbart Stockholms läns landsting erbjuder under begränsad tid på vardagar sjukvårdsrådgivning på arabiska och serbokroatiska. Inom 1177-nätverket kommer det att bli möjligt för landstingen att erbjuda tjänsten på de flesta större invandarspråk. Erfarenheter visar att det i alla län är möjligt att rekrytera sjuksköterskor med extra språkkompetens. Genom att koppla samtalen över länsgränserna kan tjänsten bedrivas under stora delar av dygnet för den del av befolkningen som behöver rådgivning på annat språk än svenska.

### **Rådgivning för hörselskadade**

På uppdrag av Post- och Telestyrelsen ansvarar för närvarande SOS Alarm och sjukvårdsrådgivningen i Jämtland för att tillhandahålla sjukvårdsrådgivning via texttelefon. Många hörselskadade har inte tillgång till sådan telefon och tjänsten utnyttjas i liten utsträckning. VPT-projektet genomför en studie av hur hörselskadade bäst kan få en god sjukvårdsrådgivning. Andra metoder som IP-telefoni med webbkamera, chat eller sms kan vara mer ändamålsenliga än texttelefon.

## Stöd för personer med psykiska problem

En grupp som ofta ringer sjukvårdsrådgivningen är personer som inte har somatiska problem utan psykiska. För dem krävs ett annat sorts stöd än sedvanlig sjukvårdsrådgivning. I Sverige finns projektet Nationella hjälplinjen, drivet av ett antal patient- och anhörigorganisationer med stöd från Allmänna Arvsfonden, som ger telefonstöd till personer med depressioner och liknande problem. En framtida möjlighet kan vara att koppla samman 1177-nätverket, eventuellt förstärkt med psykiatriskt utbildad personal, med kompetens från Nationella Hjälpplinjens. En tjänst för människor med psykiska problem och frågor bör också ha ett eget telefonnummer eftersom sådan rådgivning ofta ställer krav på högre grad av anonymitet och samtalen kan bli längre.





Inom några år kan alla i Sverige ringa samma nummer – **1177** – och nå sjukvårdsrådgivningen när som helst på dygnet, året runt. Det är visionen för projektet Vårdråd per telefon som har till uppgift att skapa förutsättningar för landets sjukvårdsrådgivningar att kunna samverka i ett nätverk. Under hösten 2005 ansluter sig de första landstingen till **1177**-nätverket och i mitten av 2006 blir numret tillgängligt för befolkningen i de anslutna landstingen. Läs mer om vad **1177**-tjänsten innebär för den som ringer, för telefonsjuk-sköterskorna och Sveriges landsting och regioner.



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

OM DU HAR FRÅGOR OM **1177** KONTAKTA:

Vårdråd per telefon

Sveriges Kommuner och Landsting

Hornsgatan 15

118 82 Stockholm

Telefon 08-452 70 00

[www.skl.se/1177](http://www.skl.se/1177)