

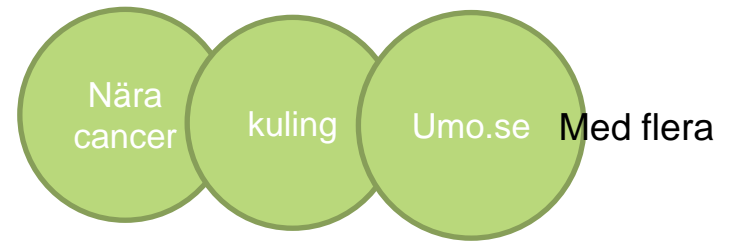
Övergripande strategi för Häls- och sjukvårdens webbnärvaro

Uppdaterad 2022

Målgrupper

1. Vårdsökande, patienter och dess anhöriga
2. Presumtiva medarbetare (Employer branding & rekrytering)
3. Vårdgivare och remittenter
4. Andra yrkesanvändare (polis, hälsoskydd m fl)
5. Länsinvånare i allmänhet
6. Potentiella utomlänspatienter

Vår webbfamilj



Du är på Region Örebro läns webbplats. Våra webbplatser -

Region Örebro län

Välkommen till Region Örebro län!

Vård och hälsa Stöd och bidrag Resor och kollektivtrafik

Coronaviruser Vårdcentraler Tandvård - Visa alla (1)

Regional utveckling Energikontor Internationell Kultur och civilsamhälle - Visa alla (9)

Vårdgivare Utbildningstjänster - Visa alla (6)

Ärenden och handlingar - Visa alla (7)

Hitta rätt i vården

→ Vårdgivarwebben → Karisögga lasarett → Forsknings och innovation → Lindesbergs lasarett

E-tjänster 1177

→ Kontakta vården på nätet → Det här kan du göra när du loggat in

Regionorebrolan.se
Här bygger vi relationer med våra patienter/anhöriga



1177 VÄRDGUIDEN Region Örebro län

Lysna Öther languages Logga in

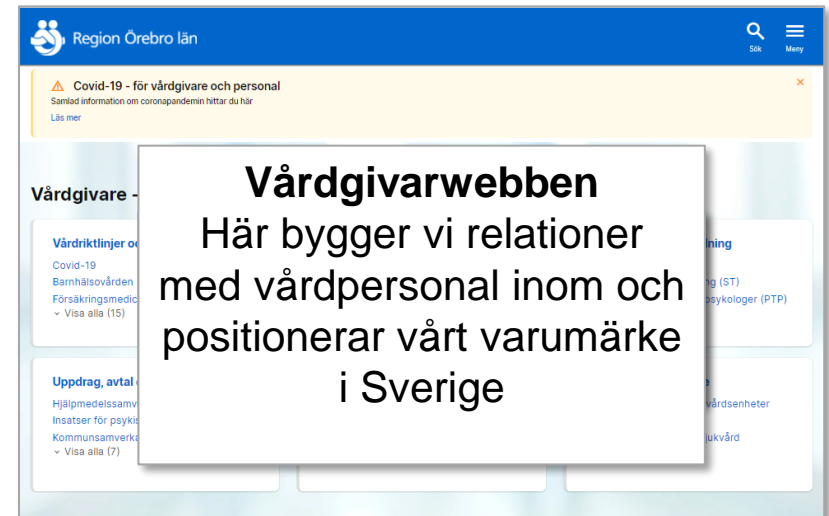
Fakta och råd Regler och rättigheter Hitta vård

Just nu: Driftstörningar på nätverk och telefoni r

1177.se
Den naturliga startpunkten vid nytt besvär

Sök fakta Sök mottagning

Sök sjukdom, behandling...



Region Örebro län

Covid-19 - för vårdgivare och personal
Samlad information om coronapandemin hittar du här
Läs mer

Vårdgivare

Vårdriktlinjer och Covid-19 Barnhälsovården Försäkringsmediciner - Visa alla (15)

Uppdrag, avtal Hjälpmedelssamvård Insatser för psykisk ohälsa Kommunsamverkan - Visa alla (7)

Vårdgivarwebben
Här bygger vi relationer med vårdpersonal inom och positionerar vårt varumärke i Sverige

Fördjupning om målgrupp 1: vårdsökande, patienter och dess anhöriga

Kommunikationssituationer för målgrupp 1

 1177
VÅRDGUIDEN

Vill
förebygga
sjukdom

Vill: förebygga sjukdom och ohälsa

Ska: Här sammanfaller målgruppens intresse med vårdens

 1177
VÅRDGUIDEN

Nytt
besvär

Vill: ha rådgivning/bli undersökt

Ska: förmås att söka vård på rätt nivå och inte belasta akutsjukvården i onödan



Remitterad
till specialist-
sjukvård

Vill: veta hur lång tid det dröjer innan jag får komma dit. Försäkra mig om att jag inte är bortglömd och att min hälsa inte riskeras pga väntetiden. Är kanske orolig över undersökningen och kan känna stor oro över sin diagnos.

Ska: Förstå att vi jobbar för att korta väntetiderna och förbättra vårdkvaliteten.

Förstå att vi har gjort en bedömning av brådskegraden för patienten och utifrån denna sett det patientsäkert att vänta.



Inlagd på
vård-
avdelning

Även för anhörig till patient

Vill: veta hur och när anhöriga kan hälsa på, praktisk info kring vistelsen som måltider, wifi, mm. Vill även känna sig trygg i att man blir väl omhändertagen.

Ska: kunna hitta allmän information på egen hand så att vårdpersonalen kan fokusera på de frågor som rör patientens vård.

Kommunikationssituationer för målgrupp 1 forts.



Under
specialist-
behandling

Vill: ha koll på sin behandling och kommunicera enkelt med rätt enhet.
Få tillgång till sina provsvar på ett enkelt sätt.
Ska: Bli mer självständig i sina vårdkontakter



Åter-
kommande
kontakt

Multisjuk, funktionshindrad, äldre, kroniker samt anhörig till denne
Vill: inte bli runtslussad och förvirrad, känna trygghet i att vården har koll på hela min vårdkedja, eller att jag själv kan hålla koll på hela min vårdkedja om jag upplever att vården brister. Veta var jag ska vända mig när jag inte är nöjd.
Ska: bli mer självständig i sina vårdkontakter



Ska besöka
sjukvården

Vill: hitta snabbt och lätt
Ska: komma i tid och avboka i tid om hen inte kan komma



Målgrupp: Vårdsökande, patienter och dess anhöriga

Situation: nytt besvär

Vill: ha rådgivning/bli undersökt

Ska: förmås att söka vård på rätt nivå och inte belasta akutsjukvården i onödan

- Ge hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande information, guida till enheter som ger stöd till detta (t ex Tobakspreventiva) (1177)
- Hjälpa till i beslutet - egenvård eller söka vård? (1177)
- Guida till rätt vårdnivå (1177 + regionorebrolan.se)
- Lotsa till rätt fysisk plats (1177 + regionorebrolan.se)
- Bidra till att göra den vårdsökande trygg (1177 + regionorebrolan.se)

Målgrupp: Vårdsökande, patienter och dess anhöriga

Ska besöka
sjukvården

Vill: hitta snabbt och lätt

*Ska: komma i tid och avboka i tid
om hen inte kan komma*

- Lotsa till rätt fysisk plats (Google + 1177 + regionorebrolan.se)
- Göra det superlätt att avboka eller omboka tid (E-tjänster, 1177 och regionorebrolan.se + Google)
- Motivera patienten att av- eller omboka tid om man inte kan komma på sitt besök (1177 + regionorebrolan.se + Google + SMS-påminnelse + kampanjer via sociala medier & 1177)
- Bidra till att göra den vårdsökande trygg (1177 + regionorebrolan.se)

Målgrupp: Vårdsökande, patienter och dess anhöriga

Remitterad
till specialist-
sjukvård

Vill: veta hur lång tid det dröjer innan jag får komma dit. Försäkra mig om att jag inte är bortglömd och att min hälsa inte riskeras pga väntetiden. Är kanske orolig över undersökningen och kan känna stor oro över sin diagnos.

Ska: Förstå att vi jobbar för att korta väntetiderna och förbättra vårdkvaliteten. Förstå att vi har gjort en bedömning och att vi inte låter vårdsökande vänta mer än vad som är patientsäkert utifrån den bedömningen.

- Försöka ge en fingervisning om hur länge man kan få vänta, vad som påverkar, vad som görs för att förbättra läget och vilka rättigheter man har som patient (1177 + regionorebrolan.se)
- Bidra till att göra den vårdsökande trygg (1177 + regionorebrolan.se)

Målgrupp: Vårdsökande, patienter och dess anhöriga

Inlagd på
vård-
avdelning

Även för anhörig till patient

Vill: veta hur och när anhöriga kan hälsa på, praktisk info kring vistelsen som måltider, wifi, mm. Vill även känna sig trygg i att man blir väl omhändertagen.

Ska: hitta praktisk information om vistelsen så att hen inte behöver störa vårdpersonal med praktiska frågor i onödan utan kan fokusera på att prata om Vårdrelaterade frågor med vårdpersonalen

- Ge praktisk information till den inlagde, som förvaring av värdesaker, wifi, kontakt med kurator, dietist, fysioterapeut etc. (regionorebrolan.se)
- Ge besöksinformation (regionorebrolan.se)
- Bidra till att göra den vårdsökande trygg (regionorebrolan.se)
- Ge information om resurser som finns att erbjuda så att hen kan efterfråga det vid behov (regionorebrolan.se)

Målgrupp: Vårdsökande, patienter och dess anhöriga

Åter-
kommande
kontakt

Multisjuk, funktionshindrad, äldre, kroniker samt anhörig till denne

Vill: inte bli runtslussad och förvirrad, känna trygghet i att vården har koll på hela min vårdkedja, eller att jag själv kan hålla koll på hela min vårdkedja

Ska: bli mer självständig i sina vårdkontakter

- Lättare att få överblick över sina återkommande kontakter och hitta rätt enhet att kontakta (E-tjänster + regionorebrolan.se + **1177-appen**)
- Snabb åtkomst till verktyg som e-tjänster och egen digital journal (regionorebrolan.se)
- Ge praktisk information relevant för den återkommande kontakten, som information om borttappat eller skadat hjälpmedel, rättigheter och hjälp som erbjuds till inskrivna, t ex kurator, dietist, fysioterapeut, bassängträning etc. (regionorebrolan.se)
- Bidra till att göra patienten trygg (regionorebrolan.se)
- Guida återkommande patient rätt vid nytt besvär (**1177**)

Exempel A

Nytt
besvär

- Jag har ont i magen – vad kan det vara? Läser på [1177.se](https://www.1177.se)
- Behöver jag söka akut eller kan jag ringa vårdcentralen imorgon? Läser på [1177.se](https://www.1177.se)
- Bestämmer mig för att ringa min vårdcentral imorgon. Vad var det för nummer? Söker fram Lillåns vårdcentral på [1177.se](https://www.1177.se) och noterar telefonnummer och telefontid

Exempel B

Inlagd på
vård-
avdelning

- Min pappa åkte in akut till USÖ igår. Ligger nu på avdelning 63 (hjärt). Vad är telefonnumret till avdelningen och när kan jag hälsa på honom? Googlar på "USÖ"
- Går in på träffen "Universitetssjukhuset Örebro" i Googles sökresultat och kommer till regionorebrolan.se
- Söker på "avdelning 63" på regionorebrolan.se
- Hittar kontaktinformation och besökstider på regionorebrolan.se

Exempel C

Under
specialist-
behandling

- Genomgår påsdialys och har regelbundna kontroller på PD-mottagningen på USÖ.
- Nu har jag fått lite problem med detta och funderar på om jag behöver åka in för att kolla upp detta. Kan telefonnumret till PD-mottagningen men har glömt telefontiden.
- Går in på regionorebrolan.se > USÖ > Medicinska kliniken > PD-mottagningen och kollar upp telefontiden. Ringer

Användarscenarion

Används som grund för testning och analys