

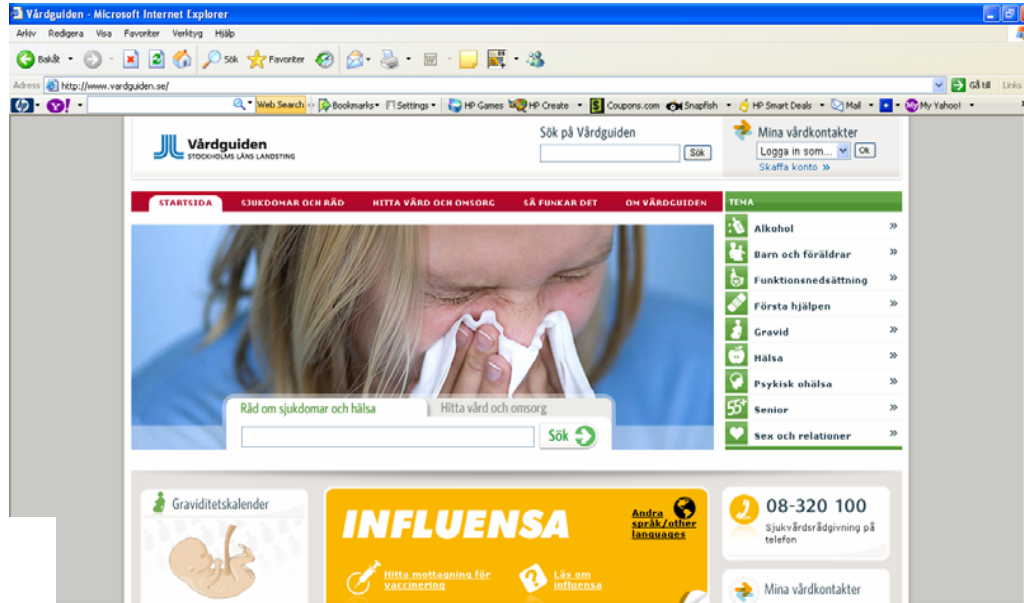
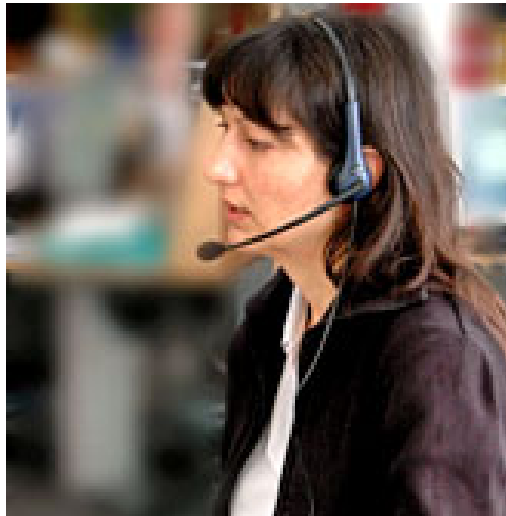


Vårdguiden – kommunikation och tillgänglighet



Vårdguidens grunduppdrag

- Avsändare för den övergripande informationen om hälsa, vård och omsorg för invånarna i Stockholms län
- Den första ingången till vården, med tillförlitlig information, rådgivning och kontakt med hälso- och sjukvården, dygnet runt året om



© Vårdguiden, Stockholms läns landsting i samarbete med Stockholms läns kommuner samt andra landsting.

RING 08-320 100
SJKVÅRDSRÅDGIVNING PÅ TELEFON

Om Vårdguiden

Kontakta oss

www.vardguiden.se

Till versionen anpassad för datorskärm



Vårdguidens koncept

- Vårdguiden arbetar med kommunikation, tjänster och kanaler som ett integrerat koncept
- Samtliga invånare ska uppleva att hälso- och sjukvården är tillgänglig
- Invånarna ska hitta rätt vårdenhet och veta om sina rättigheter
- Invånarna ska få kunskap om förebyggande vård, egenvård, sjukdomar och behandlingar
- Invånarens situation, behov och beteende är i fokus
- Stöd för vårdgivarna i patientmötet



Utmaningar

- Målgruppen är hela Stockholms läns befolkning – tillgänglighet för alla
- Finns inga generella lösningar – kräver avvägningar (behov, nytta, kvalitet, resurser...)
- Något som tydliggör och förenklar för vissa begränsar och försvårar för andra
- Anpassa befintliga kanaler, tjänster, innehåll och budskap
- Nya kanaler



Koncept för tillgänglighet

- Konceptet Vårdguiden handlar i sig om att möta olika behov, t.ex:
 - Vårdguiden på telefon 320 100, knappval 1 ger samma information som Vårdguiden.se
 - Vårdguidens e-tjänster Mina vårdkontakter kan vara ett alternativ till telefon



Några röster om e-tjänsterna

Mina vårdkontakter

- *Har telefonfobi och då är detta en räddning för mig! Är tacksam över att det numera går att ta kontakt via internet.*
- *Är hörselskadad. Har lättare att använda internet än att ringa. För hörselskadade och döva patienters skull är det bra om denna tjänst utökas!*
- *Jag har starkt nedsatt hörsel (90 år). Därför har jag skaffat mig och lär mig allt om datorer, datorn är min livsnerv. Genom den sköter jag mina kontakter. Speciellt svårt när man möts av elektronisk svarare, som med sin mekaniska röst inte kan uppfattas i mina öronapparater.*

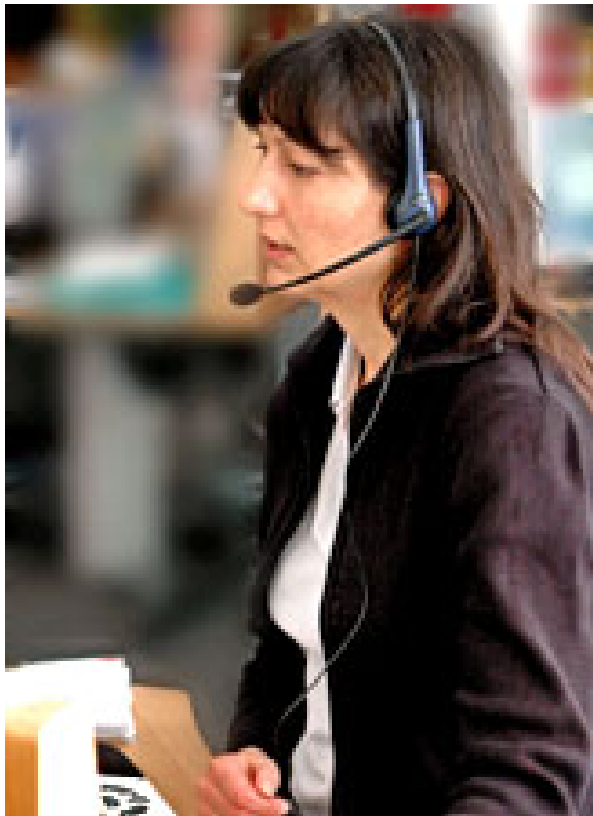
Tidningen Vårdguiden



- Enkelt språk
- Bilder och illustrationer
- Taltidning



Vårdguiden på telefon 08-320 100



- Knappval 1 -
Vårdguiden.se i
telefonen
- Samverkan SOS –
trepårtssamtal med
ombud för personer
med talsvårigheter
- Andra språk



Vårdguiden.se

- Modern webb fungerar för olika tekniska hjälpmedel och webbläsare
- Utgår från W3C standard - tillgänglighetsstandard
- Användardesign, färg, form, kontraster, tydlig struktur
- Kort och enkelt språk – "alla på bussen ska förstå"
- Länkar i text förbättrar hittbarheten
- Mina vårdkontakter – lösenord i blindskrift
- Viss översättning på andra språk



Vi kan bli mycket bättre!

- Arbeta mer med symboler, rörlig bild och ljud
- Systematisk återkommande användartester för användbarhet utifrån olika behov
- Kontaktkort till vårdgivare med information om fysisk tillgänglighet och portbilder
- Andra språk
- Tydligare information om alternativa kommunikationsvägar



Vision eHälsa

"Genom att vara en integrerad del i hälso- och sjukvården ökar eHälsa vårdens effektivitet, kvalitet och patientens delaktighet i vårdens processer"

"eHälsa säkrar tillgång till relevant information för vårdens alla aktörer, stöder sammanhållna vårdprocesser, samt kompletterar eller erbjuder nya former för viss medicinsk utredning, behandling eller uppföljning"



eHälsa – invånartjänster

skapar nytta...





Tjänster idag, exempel

- Förnya recept
- Provsvar
- Webbtidbok
- Frågetjänster
- Vårdguiden i mobilen
- Klamydiatest



Pilotprojekt som ska utredas

- Behandling mm via webbkamera
- Vaccinationstjänst – mina vaccinationer
- Fråga BUP i mobilen
- Frikortsadministration och kontroll av högkostnadsskydd via MVK
- Möjlighet att dela information/skicka in hälsostatus



Pilotprojekt forts...

- Trygghetskvitto via MVK
- E-hälsotjänst för Waranbehandling
- Akuttid i öppenvård psykiatri bokad via Vårdguiden på telefon
- Sök vård i mobilen-app



Samverkan

Hur kan vi arbeta tillsammans när vi ska:

- Identifiera behov
- Utveckla tjänster
- Följa upp tjänster