

# Avsiktsförklaring

## Ny 1177-app

Avsiktsförklaringen är skickad till regionerna via Ineras regionala programråd. Det är programrådsmedlemmen som skickar in regionens svar på avsiktsförklaringen.

Vid frågor om er regions ställningstagande kontakta [regionens programrådsmedlem](#).

## Innehåll

---

<b>Introduktion</b> .....	<b>3</b>
<b>Tabell: Begrepp och beskrivningar</b> .....	<b>4</b>
<b>Behov och nytta</b> .....	<b>5</b>
Nuvarande situation .....	5
Angelägenhet.....	6
Regionernas behov .....	6
Invånarbehov .....	6
Syfte.....	7
Målbild med ny 1177-app .....	7
Nyttor .....	8
Enklare vardag för invånare .....	8
Ökad trygghet för invånare .....	9
Minskade kostnader för SMS i regioner .....	9
Möjliga framtida nyttor - ännu bättre användarupplevelse i framtiden .....	9
Koppling till målbilden för 1177.....	10
Kostnader.....	10
<b>Bakgrund</b> .....	<b>10</b>
Konsekvenser om förändringen inte genomförs .....	10
Andra lösningar.....	11
Summering .....	11
<b>Beskrivning av tjänsten</b> .....	<b>11</b>
Vårdgivares verksamhetsprocesser och aktiviteter.....	12
Invånares processer och aktiviteter.....	12
Användare och målgrupp.....	12
Behörighet och åtkomst .....	13
Arkitektur.....	13
Livscykel av ny app .....	13
Lagar och regelverk.....	13
Ineras leverans .....	14
<b>Vad behöver regioner göra</b> .....	<b>14</b>
Införande och implementering .....	14
Tekniska beroenden .....	15
<b>Pris</b> .....	<b>15</b>
<b>Informationsmöte</b> .....	<b>16</b>

Vid frågor, kontakta.....	17
Avsiktsförklaring till ny 1177-app.....	17
Intresseanmälan för videotjänst.....	18
Underskrift.....	18

## Introduktion

Den nuvarande 1177-appen är begränsad och kan inte längre möta dagens höga krav på funktionalitet och användarvänlighet. Äldre teknik och plattformens begränsningar gör att det inte är rekommenderat att vidareutveckla den nuvarande appen. De val som gjorts i den befintliga lösningen innebär att den inte enkelt kan anpassas för att möta behoven hos regioner och invånare. Därför är en ny, kraftfullt förbättrad 1177-app nödvändig.

Den nya appen kommer att erbjuda en centraliserad och modern plattform som ger invånarna en enhetlig och optimerad digital ingång till vården. Med nyutvecklad mobil back-end, mer sömlösa integrationer till både nationella och regionala invånartjänster, push-notifikationer och möjligheten att använda videotjänster, kommer appen att skapa en tydligare, mer tillgänglig och smidigare vårdupplevelse. Genom att modernisera både gränssnitt och användarflöden blir det enkelt att navigera och dra nytta av 1177 e-tjänsterna. Native-funktionaliteter skapar förutsättningar för framtida innovation, vilket gör appen flexibel och hållbar. Genom denna centraliserade och förbättrade väg in till digital vård skapas en plattform som inte bara möter dagens krav utan även är anpassad till framtidens vårdbehov.

Den nya 1177-appen väntas ge invånarna en enklare vardag genom förbättrad användarupplevelse och smidigare tillgång till vårdinformation. Funktioner som push-notiser och uppdateringar direkt på startskärmen gör att invånarna lättare kan hålla sig informerade och hantera sina vårdärenden. Dessutom bidrar appen till ökad säkerhet med förbättrad teknisk prestanda. Appen bidrar även med push-notiser med möjlighet till direktlänkning till vårdärenden som leder till minskad risk för felaktiga eller uteblivna aviseringar, vilket ökar tryggheten för invånare. För regionerna innebär appen möjligheter att minska SMS-kostnader genom tillgången till push-notiser och frigöra tid för både vårdpersonal och invånare genom digitala vårdmöten. Appens framtida utvecklingsmöjligheter skapar förutsättningar för ännu mer anpassade och effektiva digitala flöden. Den nya appen bidrar till att uppnå målet om "**bättre tillgänglighet** till hälsa, vård, omsorg och tandvård" och "**effektivare användning** av resurser inom hälsa, vård, omsorg och tandvård" i målbilden för 1177.

Denna avsiktsförklaring beskriver lösningsförslag för utveckling av en ny 1177-app, med fokus på att skapa förbättrad användarupplevelse och ökad tillgång till vårdtjänster för invånare. För att appen ska kunna implementeras framgångsrikt och generera de avsedda nyttorna krävs en rad åtgärder på regional nivå, bland annat samordning, utbildning, stöd, kommunikation, engagemang och uppföljning.

## Tabell: Begrepp och beskrivningar

BEGREPP	BESKRIVNING
<b>1177</b>	1177 är hela Sveriges samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård som erbjuder sjukvårdsrådgivning, information, inspiration och e-tjänster.
<b>1177 direkt</b>	<p>Ett koncept för <b>symtombedömning</b> och <b>hänvisning</b> samt digital kontakt med första linjens vård.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan erbjudas via <b>gemensamt</b> upphandlad lösning</li> <li>• Kan erbjudas som <b>regionalt</b> upphandlad/utvecklad lösning</li> </ul>
<b>1177.se</b>	<p>Är en del av 1177 och består av:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En redaktionell del</li> <li>• Hitta vård</li> <li>• 1177 e-tjänster - inloggade tjänster för invånarens egen vårdadministration, informationsinhämtning och vård.</li> </ul>
<b>Badges</b>	<p>En "badge" är en liten visuell indikator som oftast visas på en app-ikon på din telefon, surfplatta eller dator. Den signalerar att det finns något nytt eller oläst i appen, till exempel meddelanden, notiser, eller andra händelser. Oftast ser den ut som en röd cirkel med en siffra. De används för att snabbt informera eller påminna dig om något som kräver din uppmärksamhet, t.ex. ett nytt meddelande, eller en påminnelse.</p>
<b>Cross-platform app</b>	<p>En applikation som är utvecklad för att kunna köras på flera olika plattformar, till exempel iOS, Android och webben. Detta görs oftast genom att använda ett enda kodbas som kan kompileras till olika plattformar. (Tex <b>Flutter</b> är en cross-platform-lösning (ramverk) för iOS, Andorid och webben av Google, likt <b>React Native</b> som är open source ramverk skapat av Meta).</p>
<b>Hybridapp</b>	<p>En hybridapp är en applikation som kombinerar både webbt teknologier och plattformsspecifika teknologier för att erbjuda en konsistent användarupplevelse. Den kan installeras som en mobilapp men använder en inbyggd webbläsare för att visa innehåll och funktionalitet.</p>
<b>Interpreted Native</b>	<p>Arkitekturellt vägval om att ha cross-platform applikation (gemensam kodbas för iOS, Android och Webb)</p>
<b>Mobilapp</b>	<p>En mobilapp är en programvara som är speciellt utvecklad för att köras på mobila enheter som smartphones och surfplattor. Den kan installeras och körs direkt på enheten och kan tillhandahålla olika typer av funktioner och tjänster.</p>
<b>Mobile back-end</b>	<p>Ett mobilt back-end är systemet bakom en app som hanterar datalagring, bearbetning och kommunikation mellan användarens gränssnitt och appens funktionalitet. Det omfattar ofta hantering av användarautentisering, databashantering och integration med externa tjänster och API:er.</p>
<b>Native app</b>	<p>En applikation som är utvecklad specifikt för en viss plattform, som iOS eller Android, och skriven med de specifika språk och verktyg som stöds av den plattformen.</p>

BEGREPP	BESKRIVNING
<b>Progressiv webbapp (PWA)</b>	En typ av webbapplikation som är utformad för att bete sig som en mobilapp. Den erbjuder en responsiv och app-liknande upplevelse i webbläsaren och kan även fungera offline och integreras med enhetens funktioner.
<b>Push-notifikationer</b>	En push-notifikation är ett meddelande som skickas direkt från en app till din enhet, även när appen inte är aktiv eller öppen.
<b>1177 SBH</b>	1177 symtombedömning och hänvisning är en tjänst hos Inera som möjliggör att regioner kan erbjuda invånarna en digital ingång till första linjens vård. För invånarna kallas ingången 1177 direkt.
<b>Tredjepartsappar</b>	Avser regioners och kommuners upphandlade eller egenutvecklade lösningar, det vill säga lösningar som inte hanteras av Inera, till exempel appar med betalösning, incheckning, kartor med mera
<b>Webbapplikation</b>	En webbapplikation är en applikation som tillhandahåller användargränssnitt och funktionalitet via en webbläsare på internet. Användare kan få tillgång till och interagera med applikationen genom att navigera till dess webbadress.
<b>Webview</b>	En komponent som används för att visa webbapplikationer eller webbsidor inom en app utan att öppna en separat webbläsare. Webview skapar en inbäddad webbläsare inuti appen som gör det möjligt att visa webb-baserat innehåll som en del av appens gränssnitt.

## Behov och nytta

### Nuvarande situation

Nuvarande 1177-app är en teknisk enkel lösning som i princip fungerar som en startsida med länkar till responsiva webbtjänster på 1177.se, vilket gör den begränsad i funktionalitet och användarvänlighet. Den befintliga 1177-appen möter inte dagens behov av flexibilitet och upplevs omodern och otillräcklig av dagens användare.

- **Tekniska utmaningar:** Stora tekniska begränsningar ger svårigheter att uppgradera den befintliga lösningen. Nuvarande app har ingen infrastruktur eller en mobil back-end.
- **Begränsad funktionalitet:** Appen består endast av en startsida med länkar, vilket begränsar användarupplevelsen och hindrar vidareutveckling av funktioner och förmågor.
- **Användarupplevelse:** Brist på viktiga funktioner gör det svårt att möta användarnas behov eller vidareutveckla efter regionernas förfrågningar.
- **Resursbegränsningar:** Begränsade resurser hos Inera allokerade till nuvarande lösning gör det svårt att underhålla nuvarande app.
- **Moderniseringsbehov:** Nuvarande app möter inte moderna krav och saknar integration med funktioner som mobila applikationer i native kan erbjuda.

## Angelägenhet

Behovet av en ny app för 1177 har uppstått utifrån flera faktorer, inklusive verksamhetsbehov, invånarbehov och tekniska nödvändigheter. Den tekniska utredning i den fördjupade analysen har visat att vidareutveckling av nuvarande app inte är ett hållbart alternativ utifrån behoven, vilket innebär att en helt ny app behöver utvecklas. Appen har betydande tekniska utmaningar och är i behov av antingen nyutveckling alternativt avveckling.

## Regionernas behov

Regionerna har uttryckt behov av:

- **Att ersätta nuvarande 1177-app.** Nuvarande lösning har tekniska utmaningar som gör att det inte är möjligt att vidareutveckla utefter regionernas önskemål. Nya funktioner kräver ett mobile back-end, något som nuvarande app inte har. I dagsläget kan man inte automatiskt kräva uppdatering till den senaste versionen av appen på invånarnas enheter vilket är en risk. En ny app behöver ha ett mobile back-end för att möjliggöra detta.
- **Att ersätta regionernas egna hälsoappar.** Regionerna efterfrågar funktioner som finns i deras nuvarande regionala hälsoappar för att på sikt kunna ersätta dessa. En ny mobilapplikation behöver kunna möjliggöra ett mobile back-end för att inkludera eller integrera liknande funktionalitet och förmågor som finns i regionernas nuvarande hälsoappar, vilket nuvarande app inte kan idag.
- **Att integrera och nå 1177 direkt.** Regionerna vill att invånaren ska kunna nå 1177 direkt i appen. Det innebär att invånare ska kunna söka vård digitalt genom att starta ett ärende när som helst, och vid behov ska vårdpersonal kunna chatta med invånare och boka in och genomföra ett videomöte. En ny app krävs för att möjliggöra en mer sömlös integration med regionernas 1177 direkt lösningar.
- **Att erbjuda invånare en enhetlig ingång till vårdtjänster.** Regionerna vill ha en nationell plattform för invånare att kunna få tillgång till sina vårdtjänster.
- **Att möjliggöra ytterligare funktionalitet, såsom förutsättningar för egenmonitorering eller integration till betallösningar.** Nuvarande lösning har tekniska utmaningar där det inte är möjligt att vidareutveckla utefter regionernas önskemål. En ny app behöver inkludera ett mobile back-end som kan möjliggöra för utveckling och anpassningar.

## Invånarbehov

Baserat på recensioner från App Store och Google Play efterfrågar invånare en mer funktionell och användarvänlig app. Det stora antalet nedladdningar (cirka 30 000 nya nedladdningar per

månad) visar tydligt att invånarna har ett starkt behov och önskemål om att använda en app för att hantera sina vårdärenden. Invånare har allt högre krav på modernisering och användarvänlighet på digitala vårdtjänster.

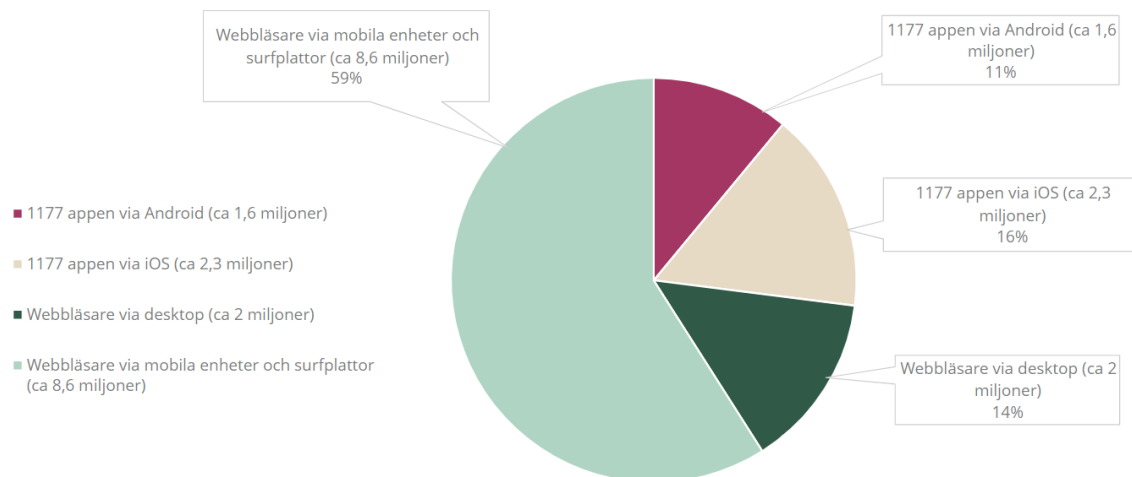


Bild 1: Statistik 1177 e-tjänster som nås via dagens 1177 app. Ungefär 30% av inloggningarna till 1177 e-tjänster sker via iOS eller Android, vilket motsvarade ungefär 4 miljoner inloggningar under september 2024.

## Syfte

Syftet med den nya 1177-appen är att ersätta nuvarande app med en modern och funktionell lösning som bättre möter regionernas och invånarnas behov och ökar användarvänligheten. Det handlar om att byta ut nuvarande appens teknik mot en ny native mobil applikation med nytt back end och nytt gränssnitt. Genom att utveckla en ny app avses att skapa en nationell ingång och moderniserad digital plattform som gör det enklare för invånare att nå invånartjänster.

## Målbild med ny 1177-app

- Den nya 1177-appen ska fungera som en enhetlig, nationell ingång till vård och hälsa i Sverige och ska fungera som invånarens naturliga väg till både regionala och nationella vårdtjänster.
- Visionen är att skapa en plattform där alla invånare, oavsett regionstillhörighet, får enkel, begriplig och anpassad tillgång till vårdtjänster, inklusive regionala justeringar.
- Målet är att erbjuda en app som inte bara förbättrar tillgängligheten till vårdtjänster, utan även möjliggör sömlös integration med andra relevanta invånartjänster och regionala appar, exempelvis regionala videotjänster.



- Med en modern digital vårdupplevelse på nationell nivå stärker vi varumärket 1177. Appen blir ett komplement till 1177.se och en modernisering av de befintliga e-tjänsterna.

## Nyttor

### Enklare vardag för invånare

En av de främsta nyttorna som förväntas med en ny 1177 app är att det blir enklare för invånare att hantera sina vårdärenden, vilket bidrar till en enklare vardag. Det finns flera olika delar av appen som bidrar till detta.

- **Senaste funktionaliteten.** Den nya appen kan kräva att användarna alltid uppdaterar till den senaste versionen innan användning. Detta säkerställer att alla har tillgång till den senaste funktionaliteten och de bästa förbättringarna. Resultatet blir en bättre användarupplevelse som kan göra vardagen för invånaren smidigare och enklare.
- **Bättre användarupplevelse.** Eftersom den nya appen har en egen mobile back-end, kommer det finnas komponenter i gränssnittet som är anpassade till användarens enhet (iOS eller Android). Det ger bättre prestanda och en bättre användarupplevelse, som också bidrar till en enklare vardag för invånare.
- **Ser på startskärmen när det finns ny information från 1177.** Den nya appen tillåter att visa badges på startskärmen med antalet notifikationer som finns på 1177. På det sättet behöver invånaren själv inte komma ihåg att hen behöver gå in på 1177 för att hålla sig uppdaterad, vilket kan bidra till en enklare vardag.
- **Färre klick för att nå sin information efter avisering.** Den nya appen stödjer push-notiser, vilket gör att invånaren kan få direktmeddelanden från appen när ny information finns på 1177. Med push-notiser behöver invånaren inte själv leta upp och öppna appen efter en avisering. Genom att klicka på notisen öppnas appen direkt, vilket är både snabbare och smidigare.
- **Ingen risk för felaktiga/uteblivna aviseringar.** Idag kan invånare få felaktiga aviseringar via SMS eller e-post om invånarens kontaktuppgifter är felaktigt ifyllda. Eftersom aviseringar via push-notis skickas till den enhet invånaren har godkänt för push-notiser, kommer notiserna till rätt invånare.
- **Uppmärksammas när det finns ny information.** I dagsläget får invånaren endast aviseringar om nya meddelanden i inkorgen på 1177. Med den nya appen kan notiser skickas även vid andra händelser, som till exempel när en ny journalanteckning har lagts till. Detta innebär att invånaren slipper logga in regelbundet för att själv kontrollera om ny information har tillkommit.
- **Guidas till rätt regional app vid behov.** För invånare i regioner som erbjuder egna appar för vårdärenden kan 1177-appen länka direkt till den regionala appen. Det gör att invånaren automatiskt hamnar rätt utan att behöva leta efter vilken app eller ingång som ska användas, vilket förenklar användningen och vardagen.

## Ökad trygghet för invånare

Den nya 1177-appen kan bidra till ökad känsla av trygghet för invånare när det gäller 1177 på några olika sätt.

- **Enklare vardag.** Att 1177-appen på olika sätt hjälper till att göra vardagen enklare för invånaren kan också bidra till att invånaren känner sig mer trygg när det gäller 1177 och kanske även med vården.
- **Färre problem med prestanda.** Eftersom den nya appen kräver att användare uppdaterar till senaste version, försvinner prestandaproblem som har funnits då användare haft äldre versioner av appen installerade. Att uppleva att appen fungerar problemfritt kan öka tryggheten för invånare, men ökar även säkerheten då man kan säkerställa att samtliga invånare har senaste version.
- **Invånaren kan vara säker på vem avsändaren är.** När aviseringar görs med SMS eller e-post, kan andra aktörer utge sig för att vara 1177. Detta är inte möjligt om invånaren i stället använder funktionen för push-notiser i 1177-appen.
- **Ingen risk för felaktiga/uteblivna aviseringar.** När invånare får korrekta och pålitliga aviseringar känner de sig tryggare. Felaktiga eller uteblivna aviseringar skapar däremot osäkerhet och frustration. För mer information om hur 1177-appen bidrar till en enklare vardag för invånare, se avsnittet *Enklare vardag för invånare*.

## Minskade kostnader för SMS i regioner

Den nya 1177-appen kan skicka notiser till invånaren, vilket kan minska regionens kostnader för SMS på två sätt:

1. När invånare väljer att få sina aviseringar som push-notiser från appen i stället för som SMS.
2. När organisationer gör massutskick till alla invånare som har aktiverat push-notiser, i stället för till alla invånare som har SMS.

Kostnader för SMS-aviseringar uppgår till ca 10 miljoner kronor årligen för 1177 e-tjänster (kostnad från 2023). Genom att öka användningen av push-notiser och e-postaviseringar som alternativ till SMS kan vi minska beroendet av SMS och därmed uppnå betydande kostnadsbesparingar. Kostnaden för en push-notis är mycket lägre än för ett SMS, och i många fall kan de vara praktiskt taget gratis beroende på vilken tjänst som används.

## Möjliga framtida nyttor - ännu bättre användarupplevelse i framtiden

En app med ett mobilt back-end öppnar för framtida vidareutveckling, som kan göras utan att ta hänsyn till teknisk skuld. Det innebär att det går att skapa ännu bättre användarflöden än de som kommer finnas med en första version av appen, och som möter användarnas krav på sina digitala tjänster. Nya 1177-app kan även på sikt ersätta 1177 e-tjänster eller regionala tjänster vilket skulle kunna ge kostnadsbesparingar. Dessa framtida användarflöden skulle inte vara möjliga utan ett mobilt back-end.

Den nya appen kan möjliggöra för digitala vårdmöten via video och synkron chatt. I de regioner som väljer att använda digitala vårdmöten från 1177, får invånare en tydlig ingång via 1177. Det kan leda till att fler invånare använder digitala videomöten. Digitala vårdmöten frigör ofta tid för invånare, som då inte behöver resa. I de regioner som väljer att använda digitala vårdmöten från 1177, kan vårdpersonal ha det digitala vårdmötet med invånaren i 1177 e-tjänster istället för i någon annan plattform, så att det blir färre system för vårdpersonalen att jobba i. Det skulle kunna frigöra tid för vårdpersonalen.

### **Koppling till målbilden för 1177**

Nyttorna som identifierats i nyttoanalysen kopplar på olika sätt till målen i målbilden för 1177, som alla regioner ställt sig bakom. När invånaren får det enklare att hantera sina vårdärenden i vardagen, upplever en ökad trygghet och får frigjord tid genom digitala vårdmöten, bidrar det till målet *"bättre tillgänglighet till hälsa, vård, omsorg och tandvård"*. Minskade kostnader för SMS i regioner, frigjord tid för vårdpersonal genom digitala vårdmöten via 1177 och ökad säkerhet bidrar till en *"effektivare användning av resurser inom hälsa, vård, omsorg och tandvård"*.

### **Kostnader**

Följande kostnader krävs för att uppnå nyttorna som identifierats.

- Kostnader för utveckling av app och mobilt back-end.
- Kostnader för förvaltning.
- Kostnad vid regionala anpassningar.

## **Bakgrund**

Under hösten 2022 svarade 17 av 21 regioner ja i en intresseanmälan för en ny 1177 app. I workshops som Inera har genomfört tillsammans med regioner har behovet av en ny 1177-app med mer funktionalitet än i den nuvarande versionen identifierats. Inera har därför undersökt intresset kring utveckling av en gemensam 1177-app med bättre funktionalitet än dagens 1177-app.

### **Konsekvenser om förändringen inte genomförs**

Om förändringen inte genomförs kommer användarna av 1177-appen fortsatt att stöta på problem och begränsningar i den nuvarande versionen, vilket riskerar att öka missnöjet och försämra användarupplevelsen ytterligare. Redan idag finns många negativa omdömen om appen i både App Store och Google Play. Detta kan driva fler regioner att utveckla eller upphandla egna lösningar, vilket inte alla regioner har resurser för. Konsekvensen kan bli en fragmenterad tillgång till digital vård, där invånare inte får en enhetlig upplevelse. Om

utvecklingen uteblir bör en avvecklingsplan för den nuvarande appen upprättas, vilket kan vara svårt då den redan har laddats ner av över 2 miljoner användare.

## Andra lösningar

1. **Behålla nuvarande 1177-appen:** Detta alternativ innebär att fortsätta använda den befintliga appen trots begränsningar både tekniskt och resursmässigt. Med denna lösning behåller invånarna nuvarande app, men det innebär fortsatt drift och underhåll av en tekniskt föråldrad lösning som inte möter regionernas och invånarnas behov av funktionalitet och användarvänlighet.
2. **Regionerna behåller eller införskaffar egna upphandlade mobila appar:** I detta scenario ansvarar varje region för att utveckla och underhålla egna mobila appar anpassade till sina specifika behov. Detta kan leda till en fragmenterad användarupplevelse och ökade kostnader för regionerna. Samtidigt riskeras nationell enhetlighet och standardisering, vilket kan påverka tillgången till en sammanhållen digital vårdupplevelse för invånarna.
3. **Inera stödjer regionerna i att upphandla en gemensam nationell app från tredjepart:** Detta kan leda till att Inera får duplicerade förmågor och att vårdpersonal kommer behöva administrera flera personalverktyg utöver 1177 personalverktyg. Nya 1177-appen är tänkt att vara ett komplement och en del av nuvarande e-tjänsterna och inte en separat plattform vilket upphandling av en app hade varit.

## Summering

Behovet av att utveckla en ny 1177-app är nödvändigt för att möta dagens krav på modernitet, funktionalitet och användarvänlighet. Den nuvarande appen är tekniskt begränsad och otillräcklig för att tillgodose både invånarens och regioners behov. Genom att utveckla en ny native app kan en mer integrerad, effektiv och användarvänlig lösning erbjudas som förbättrar invånarnas digitala vårdupplevelse. Lösningförslaget för den nya 1177-appen ska ligga i linje med målbild för 1177 och målarkitekturen för att säkerställa att appen främjar nära vård och en mer tillgänglig och sammanhållen hälso- och sjukvård.

## Beskrivning av tjänsten

Den nya 1177-appen kommer vara ett komplement till 1177.se och en modernisering av de befintliga e-tjänsterna. Med ett uppdaterat användargränssnitt och ett mobilt back-end ska appen göra det enklare för invånare att ta del av information och tjänster från 1177.se. Den erbjuder dessutom mobilanpassade funktioner, såsom push-notiser och platstjänster, samt en valfri komponent för digitala vårdmöten via video och chatt. Precis som dagens e-tjänster kommer appen att ge regionalt anpassad tillgång till invånartjänster. Den kommer också att

kunna vägleda användare vidare till regionens egna appar vid behov. Den nya 1177-appen kommer att ersätta den nuvarande appen helt och hållet. Genom den nya appen ska både nationella och regionala inloggade e-tjänster vara tillgängliga. Detta kan ske genom att använda befintliga API:er, utveckla nya, eller via länkar som utnyttjar Single Sign-On-lösningar och presenteras i appen via ett "webview".

## Vårdgivares verksamhetsprocesser och aktiviteter

Den nya 1177-appen ska ha stöd för hantering av push-notiser vilket kan öppna för nya möjligheter för vårdgivare att skicka mer anpassade och detaljerade aviseringar.

I regioner där man har valt videotjänst som en lösning kommer den nya 1177-appen möjliggöra för att vårdpersonal kan genomföra vårdmöten via video och chatt med invånare. I andra regioner ska nya 1177-appen på sikt kunna visa upp videotjänster från exempelvis regionernas vårdinformationssystem.

- Jag som vårdgivare vill kunna skicka ut push-notifikationer till patienter,

## Invånares processer och aktiviteter

Den nya 1177-appen kommer invånare kunna nå från hemskärmen på sina mobiltelefoner och hantera sina invånartjänster.

- Jag som invånare vill kunna utföra ärenden och se information från mina e-tjänster i en app.
- Jag som invånare vill kunna få push-notiser för ny information i e-tjänsterna.

## Användare och målgrupp

### Invånare

Den nya 1177-appen ska vara tillgänglig för alla invånare som har en giltig e-legitimation. Idag har den nuvarande appen laddats ner cirka 1,6 miljoner gånger från App Store och ungefär 750 000 gånger från Google Play, vilket visar på ett stort användarintresse.

### Vårdpersonal och vårdadministratörer

Vårdpersonal och vårdadministratörer, som hanterar och administrerar invånarärenden, utgör en annan central målgrupp. Likt hur vårdpersonal administrerar 1177 e-tjänsterna från bland annat 1177 personalverktyg ska även nya 1177-appen administreras. 1177 personalverktyg används idag av samtliga regioner. Regionerna vill fortsätta använda det befintliga administrationssystemet och har därför uttryckt att de inte önskar ett nytt system för att administrera appen. För att möta detta behov kan det potentiellt behövas vidareutveckling av 1177 personalverktyg.

## Framtida intressenter

Den nya 1177-appen är framtagen för att möta behoven hos samtliga regioner i Sverige. Appens primära slutanvändare är invånare i Sverige. På sikt kan även kommunal hälso- och sjukvård bli en potentiell kundgrupp och intressent, även om de inte inkluderas i den initiala lanseringen.

## Behörighet och åtkomst

För att kunna använda 1177-appen kommer man behöva ha en giltig e-legitimation, likt hur användare når nuvarande app. Som vårdgivare, krävs det inloggning med SITHS för att administrera i personalverktyg för 1177, likt hur man hanterar och administrerar 1177 e-tjänster idag.

## Arkitektur

För att ta del av den arkitekturella analysen, se bilaga 1 – Arkitekturöversikt ny 1177-app.

## Livscykel av ny app

Under utvecklingsfasen kommer fokus ligga på att ta fram designprototyper som kan användas under utveckling, bygga appens grundläggande funktionalitet och skapa en första kvalitetssäkrad och stabil version av appen som är redo för driftsättning. Vid detta skede kommer den gamla appen kunna ersättas av den nya appen och lanseras till appbutikerna. Användare ska ha en så smidig övergång till nya appen som möjligt och endast behöva uppdatera appen för att få tillgång till den nya versionen.

Under kommande tre förvaltningsår kommer fokus ligga på att möjliggöra efterlängtat funktionalitet och vidareutveckling efter regionernas behov, men även att förbättra, bibehålla kvalitet och säkerhet samt användarupplevelse.

2025		2026				2027				2028				2029					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Utskick och svar från regioner		Påbörja projekt		Projekt pågår av utveckling av första leverans				Förvaltning och vidareutveckling				Förvaltning och vidareutveckling				Förvaltning och vidareutveckling			

## Lagar och regelverk

En ny 1177-app kommer att omfattas av samma lagar och lagrum som 1177 e-tjänster omfattas av idag. Det finns inga delar i den nya 1177-appen som kan komma att omfattas av Regelverket för medicintekniska produkter, MDR (Medical Device Regulation). Det finns delar i nya 1177-appen, både förändringar av befintliga tjänster samt nyutveckling, som kan komma att omfattas i Regelverk för nationella medicinska informationssystem, NMI. Vid eventuellt projekt kommer det

tas höjd för att appen ska uppfylla regelverket för NMI. Eventuellt kommer avsett ändamål för befintliga produkter behöva ändras i och med ny funktionalitet.

## Ineras leverans

Det nationella ansvaret för utveckling av den nya 1177-appen omfattar flera centrala funktioner, inklusive produktägande, projektledning och samordning av den nationella utvecklingen. Detta ansvar syftar till att säkerställa att appen uppfyller de behov och krav som ställs av både regioner, slutanvändarna (invånare) och vårdpersonal, samt att den levereras enligt tidsramar.

Under utvecklingsfasen kommer fokus att ligga på att skapa en stabil och kvalitetssäkrad första version av appen, som ska vara redo för driftsättning. Denna fas beräknas ta cirka drygt ett och ett halvt år och innefattar bland annat följande steg:

1. **Planering och kravinsamling:** Det nationella ansvaret innefattar planering, samordning och ledning av utvecklingen samt förvaltning för nya 1177-appen. Från framtagning av prototyper, definiera krav och specifikationer för appens funktionalitet, till driftsättning.
2. **Utveckling och testning:** Genomföra utveckling av appens funktioner och genomföra omfattande tester för att säkerställa kvalitet och användarvänlighet.
3. **Dokumentation och utbildning:** Stödja regioner och användare med material för utbildning inför lansering och användning.

Vid förvaltningsåren är det nationella ansvaret att ha regelbundna uppdateringar av appen för att införa nya funktioner och förbättra användarupplevelsen baserat på insamlad feedback, men även att bibehålla kvalitet och prestanda. Löpande användarforum och support för appen kommer att erbjudas på samma sätt som för befintliga 1177 e-tjänster, för att upprätthålla kontinuerligt stöd.

## Vad behöver regioner göra

### Införande och implementering

Det kommer inte behövas några större insatser från regionerna vid implementering av en ny 1177-app, men det kan krävas några få åtgärder på regional nivå:

- **Samordning referensgrupp:** Regionerna kan potentiellt behöva avsätta resurser till att delta i en referensgrupp för projektet.

- **Utbildning och stöd:** Användare och verksamhet kan behöva information och vägledning för att hantera eventuella frågor som kan uppstå, exempelvis vid införanden av push-notifikationer.
- **Kommunikation och engagemang:** För att skapa medvetenhet och främja användningen av appen kommer det behövas kommunikation gentemot invånare och vårdpersonal om de nya funktionerna, fördelarna och hur man använder appen. Engagemang från intressenter är avgörande för att fånga upp feedback och anpassa appen efter användarnas behov.
- **Uppföljning:** Regionerna kan behöva samla in feedback för att identifiera möjligheter till förbättring och säkerställa att appen fortsätter möta invånarnas och vårdpersonalens behov. Även vara delaktiga i utredningar som Inera håller i för att bidra till att förbättra appen.

## Tekniska beroenden

Den nya 1177-appen innebär inga större förändringar för regionernas befintliga system. Däremot kan vissa justeringar behövas för att regionala appar ska kunna integreras smidigt. Exempelvis kan det krävas att en regional app är ansluten till Ineras federation för att möjliggöra funktioner som Single Sign-On (SSO). Dessutom behöver de regionala apparna anpassas för att kunna visas som en webview i den nya 1177-appen, vilket kan kräva ytterligare anpassningar.

Utvecklingen omfattar inte bara en ny mobilapplikation, utan även en förbättrad infrastruktur och implementering av API:er för att stödja befintliga e-tjänster inom 1177. När den nya appen lanseras ska kunder samtidigt kunna använda de nationella tjänstekontrakten och/eller API:erna som tillhandahålls.

## Pris

Estimerat pris för utveckling av ny 1177-app uppskattas till totalt cirka 16,3 miljoner i utvecklingsprojektet. Projektiden är 1,5 år från startdatum. Startdatum är planerat till Q3 2025. Pris för förvaltning (inklusive vidareutveckling) efter en första driftsättning är estimerat till cirka 26 miljoner per år under de första 3 åren. Därefter kan det finnas möjlighet för priskorrigering ifall det inte finns behov för fler utvecklingsinsatser.

Förvaltningspriset efter första lansering av den nya 1177-appen omfattar förvaltning, drift, invånarsupport och teknisk support men även ett nytt utvecklingsteam (samma storlek och omfattning som under utveckling) samt ett dedikerat förvaltningsteam på heltid.

I tabellerna nedan syns det totala priset för er region för utvecklingsprojektet, samt årligen för förvaltning under tjänstens första tre år. Priserna beror på hur många som tackar ja till avsiktsförklaringen. Genom avsiktsförklaringen förbinder sig alla de regioner som tackar ja, till att



under den period som anges i denna avsiktsförklaring, solidariskt finansiera projektet/tjänsten enligt de priser som anges nedan.

I kolumnen *Vid 50%* finns det högsta pris som kan bli aktuellt. Priset bygger på att de regioner som i avsiktsförklaring tackat ja till tjänsten, sammantaget har ett befolkningsunderlag som motsvarar 50 procent av Sveriges befolkning. Om antalet ja understiger 50 procent kommer Inera inte gå vidare med utveckling av tjänsten. I kolumnen *Vid 100%* visas det pris som blir aktuellt om alla regioner tackar ja till avsiktsförklaringen. Priset för er region kommer att hamna mellan angivna belopp.

### Utveckling:

Region	Totalt under kalkyltiden	
	Vid 50%	Vid 100%
	Totalt pris	Totalt pris
Region Stockholm	7 612 356 kr	3 806 178 kr
Region Uppsala	1 253 013 kr	626 507 kr
Region Sörmland	938 408 kr	469 204 kr
Region Östergötland	1 466 371 kr	733 185 kr
Region Jönköpings län	1 145 787 kr	572 894 kr
Region Kronoberg	633 368 kr	316 684 kr
Region Kalmar län	767 365 kr	383 682 kr
Region Gotland	189 779 kr	94 889 kr
Region Blekinge	491 813 kr	245 906 kr
Region Skåne	4 407 848 kr	2 203 924 kr
Region Halland	1 067 209 kr	533 604 kr
Västra Götalandsregionen	5 482 050 kr	2 741 025 kr
Region Värmland	880 514 kr	440 257 kr
Region Örebro län	956 868 kr	478 434 kr
Region Västmanland	872 038 kr	436 019 kr
Region Dalarna	893 153 kr	446 576 kr
Region Gävleborg	889 172 kr	444 586 kr
Region Västernorrland	753 472 kr	376 736 kr
Region Jämtland Härjedalen	411 395 kr	205 697 kr
Region Västerbotten	861 216 kr	430 608 kr
Region Norrbotten	772 018 kr	386 009 kr
<b>Totalt:</b>		<b>16 372 606 kr</b>

### Förvaltning:

Region	Pris per år	
	Vid 50%	Vid 100%
	Årlig debitering	Årlig debitering
Region Stockholm	12 321 034 kr	6 160 517 kr
Region Uppsala	2 028 074 kr	1 014 037 kr
Region Sörmland	1 518 867 kr	759 434 kr
Region Östergötland	2 373 405 kr	1 186 702 kr
Region Jönköpings län	1 854 522 kr	927 261 kr
Region Kronoberg	1 025 142 kr	512 571 kr
Region Kalmar län	1 242 024 kr	621 012 kr
Region Gotland	307 168 kr	153 584 kr
Region Blekinge	796 027 kr	398 014 kr
Region Skåne	7 134 355 kr	3 567 177 kr
Region Halland	1 727 338 kr	863 669 kr
Västra Götalandsregionen	8 873 011 kr	4 436 506 kr
Region Värmland	1 425 162 kr	712 581 kr
Region Örebro län	1 548 745 kr	774 372 kr
Region Västmanland	1 411 443 kr	705 721 kr
Region Dalarna	1 445 619 kr	722 810 kr
Region Gävleborg	1 439 177 kr	719 588 kr
Region Västernorrland	1 219 538 kr	609 769 kr
Region Jämtland Härjedalen	665 866 kr	332 933 kr
Region Västerbotten	1 393 928 kr	696 964 kr
Region Norrbotten	1 249 556 kr	624 778 kr
<b>Totalt:</b>		<b>26 500 000 kr</b>

Om en region väljer att inte lämna avsiktsförklaring för ny 1177 app, innebär det att invånarna i regionen fortfarande kommer kunna ladda ner appen från appbutikerna. Däremot kommer det inte vara möjligt att gå vidare efter inloggning, utan användarna kommer istället att omdirigeras och hänvisas till 1177 webbplats för fortsatt användning av tjänsterna.

## Informationsmöte

Informationsmöten om avsiktsförklaringen gällande ny 1177-app hålls via Teams:

- Torsdag den 20 februari klockan 13:00-15:00

- Torsdag den 27 februari klockan 13:00-15:00 (mötet spelas in och inspelningen publiceras på inera.se i efterhand).

Anmälan till informationsmöten mejlas senast torsdag den 13 februari till [ebba.selling@inera.se](mailto:ebba.selling@inera.se). Teamslänk skickas till anmälda deltagare.

Skicka gärna in eventuella frågor som ni önskar att vi besvarar under mötet senast torsdag den 13 februari till [ebba.selling@inera.se](mailto:ebba.selling@inera.se).

## Vid frågor, kontakta

Sofie Zetterström, Affärsområdeschef för 1177

E-postadress: [sofie.zetterstrom@inera.se](mailto:sofie.zetterstrom@inera.se)

Telefon: 070-315 71 67

## Avsiktsförklaring till ny 1177-app

Vi lämnar härmed en avsiktsförklaring för ny 1177-app och förbinder oss därmed att under den period och enligt de priser som anges ovan, solidariskt finansiera projektet/tjänsten.

*Kommentar:*

Vi är inte intresserade. Motivera gärna ert svar nedan.

*Kommentar:*

## Intresseanmälan för videotjänst

I samband med den här avsiktsförklaringen vill vi undersöka intresset att Inera tillhandahåller en videotjänst till nya 1177-appen.

Vi lämnar härmed en intresseanmälan för en ny videotjänst i ny 1177-app.

*Kommentar:*

Vi är inte intresserade. Motivera gärna ert svar nedan.

*Kommentar:*

### Underskrift

**Region:**

Namnteckning:

Namnförtydligande:

Titel:

Telefonnummer:

E-post:

Underskriftsdatum:

Ifylld avsiktsförklaring skickas in av regionens programrådsmedlem, eller av denne utsedd person, till Ineras kansli via e-postadress: [kansli@inera.se](mailto:kansli@inera.se) senast **2025-05-01**