



# Den digifysiska vårdcentralen

Ett samarbete mellan Region Stockholm och Capio Vårdcentral Ringen

---

**Nationella kvalitetsdagen 28 november 2019**

Julia Schou, specialist i allmänmedicin, projektledare Capio Ringen Online

Susanne Carlgren, specialist i allmänmedicin, verksamhetschef

# Cario Vårdcentral Ringen



**En av Stockholms största vårdcentraler belägen centralt på Södermalm.**

- **Drygt 27 000 listade. CNI 0,94, ACG 1.08**
- **Cirka 100 medarbetare (~ 80 FTE)**

**Stor hemsjukvård, 200–250 inskrivna patienter.**

**Psykosocialt team med tilläggsavtal "Första linjen vid psykisk ohälsa hos barn och ungdom".**

## Utmaningar, utgångsläge innan projektstart

- **Brister i telefontillgängligheten**
- **Drop-in-mottagningen behövde ofta stänga i förtid**
- **4–6 veckors väntetid till bokade läkarbesök**
- **Stressig arbetsmiljö och hög arbetsbelastning för medarbetarna**

### **Dessutom:**

- **Framtida kompetensförsörjning. Rekrytera och behålla medarbetare**
- **Demografi. Ökande andel äldre med kroniska sjukdomar**

# Cario Ringen Online

**Projektstart nov 2018**

**Pilotprojekt –digifysiskt arbetssätt på vårdcentralen**

**Drivs tillsammans med Region Stockholm**

**Chattbesök ersätts inte i nuläget.**



# Varför skulle vi införa ett digifysiskt arbetssätt?

## Hypotes

Om majoriteten av kontakter med vårdcentralen startar via digitalt frågeformulär skulle det innebära positiva effekter:

- Bättre underlag för bedömning och prioritering => vård efter behov ("sjukast först")
- Sortering och prioritering görs av sköterska, LEON
- Bokade akuttider istället för drop-in: bättre arbetsmiljö
- Ökad kontinuitet
- En ny kontaktväg som avlastar telefonen

# Implementeringsfaser

- **En liten projektgrupp går före, testar arbetssätten och involverar fler medarbetare efter hand.**
- **Smygstart dec 2018, sedan ”all in” 14/1 2019 då huvuddelen av drop-in-flödet styrs om till chatten.**
- **Uppstart med några få digitala doktorer =>=> alla husläkare tar hand om sina listade patienter digitalt.**
- **Successiv infasning av andra personalkategorier: psykolog och sjukgymnast.**
- **Nästa steg: vårdgivarinitierad kontakt.**
  - Uppföljning och årskontroller av okomplicerade hypertoniker digitalt.



# Välkommen till din vårdcentral

Det finns flera sätt att komma i kontakt med oss

## Chatta med oss direkt

Nu kan du få kostnadsfri rådgivning och hjälp direkt via Ringens egen chatt. Chatten är bemannad helgfria vardagar kl. 8.00-15.00.

[BÖRJA CHATTA NU](#)

## Kontakta oss via telefon

Helgfria vardagar kl 8.00-17.00  
Välkommen att ringa oss för rådgivning.

• [08-120 00 810](tel:08-120 00 810)



Capio Ringen

3 

Läkare

2 st pågående

Favian Svensson

Hosta

Candelario Luetngen














1

Akne

0 st konsultationer

ÖVRIGT

13 Alla nya och pågående besök 

Namn	Ålder	Sökorsak	Ansvarig	Tilldelad	Inbjuden	Senaste händelse
 Candelario Luetngen	16 år	Akne	Julia Schou			3 minuter
 Favian Svensson	41 år	Hosta	Julia Schou		Läkare	2 minuter
 Anastacio Kreiger	106 år	Akne		Läkare		3 minuter
 Anastacio Kreiger	106 år	Allergi	Unn Hellberg	Läkare		10 dagar
 Kenyatta O'kon	72 år	Knäbesvär	Erik Cronqvist			10 dagar
 Edith Månsson	44 år	Förnyelse av ...	Daniel Olsson			en månad
 Paige Mohr	25 år	Akne		Sjuksköterska		2 månader
 Emiliano Grant	62 år	Huvudvärk		Sjuksköterska		2 månader
 Gia Block	39 år		Unn Hellberg		Läkare	2 månader
 Clay Crist	56 år	Förkylning el...		Sjuksköterska		2 månader
 Signe Ekström	1 år	Matvägran		Sjuksköterska		2 månader
 Murray Marqvard	42 år	Allergi		Sjuksköterska		3 månader
 Iris Ek	48 år	Beställa jour...	Stina Henriksson			3 månader



Julia Schou • 19790513-0303 • Kvinna • 40 år • Urinvägsbesvär kvinna

PATIENTDIALOG

TEAMCHAT

Tjänsten är öppen vardagar kl 8-15, och vi kommer att ta del av dina svar under tjänstens öppettider och återkomma till dig i den här chatten. Upplever du en allvarlig försämring och inte får kontakt med oss ring 1177. Vid livshotande tillstånd ring 112.

Vi meddelar dig via sms när det är dags att logga in i tjänsten igen för att se vårt svar. Du behöver alltså inte vara inloggad för att veta när du fått svar.

21 okt 21:56  
Läkare Julia Schou deltar nu

uvij

Skicka

#### UVI/Cystit förväntat förlopp,

Du bör vara bättre inom två dygn. Annars skall du söka här igen på Capio Ringen Online om det är vardagar mellan klockan 8-15 annars på Husläkarjouren eller Närakuten på kvällar och helger. Likaså skall du söka sjukvård om du skulle få hög feber eller ont i ryggen(njurarna).

#### UVI/Cystit: diagnos och behandling

Du har så typiska symptom för urinvägsinfektion att jag kan hjälpa dig med behandling utan att du behöver lämna urinprov. Jag föreslår dig en femdagars antibiotikakur.

#### (Behov av) Provtagning

Jag skulle vilja att du kommer till vårdcentralen för provtagning.

Ladda upp

Dölj frasmallar (2 träffar)

## Urinvägsbesvär kvinna

Julia Schou 19790513-0303 är en 40-årig kvinna som sökte kontakt för Urinvägsbesvär kvinna

Standardrapport [Utökad rapport](#) [Kopiera rapport](#)

## Urinvägsbesvär kvinna

### Bakgrund

#### EGEN BESKRIVNING

"Det svider och tränger på jättemycket när jag ska kissa. Det är jättejobbigt. Jag behöver hjälp!"

#### EGEN MISSTANKE OM ORSAK

"Jag tror nog det är urinvägsinfektion"

#### FARHÅGOR

"Jag är rädd att det ska bli värre och kanske gå upp i njurarna"

#### FÖRVÄNTNINGAR

"Att få hjälp med antibiotika"

#### SJUKDOMAR OCH LÄKEMEDEL

"Migrän, tar Imigran ibland"

#### ÖVERKÄNSLIGHET

"Penicillin tror jag. Fick utslag över hela kroppen"

### Aktuellt

Självskattad hälsa: 80 av 100 (0=sämsta hälsa, 100=bästa hälsa)

Urinvägsbesvär sedan 4 dagar.

Devisen har förväntade öppettider

## Pågående besök

### VÅRDTEAM

Julia Schou  
Läkare

Bjud in kollega

Efterfråga överlämning av  
patientansvar

### BILAGOR

Urinvägsbesvär kvinna  
2019-10-21

Hjälp patienten att få kontakt med en  
vårdcentral

Skicka nytt frågeformulär

Planera ny patientkontakt

Länk till besöksdokumentation

Avsluta besök

## Hur har Cario Ringen Online hjälpt oss?

- **100 % tillgänglighet i chatten. Minskad belastning i TeleQ.**
- **Strukturerad anamnes = bättre underlag för bedömning, möjlighet att sortera och prioritera (“sjukast först”).**
- **Sambedömningar / “rondning” = lärande.**
- **Proaktivt arbetssätt, förberedda besök, ökad effektivitet.**
- **Strukturerad skriftlig patientinformation.**
- **Möjlighet till “tillbakablick” (patient, vårdgivare) och “digital expektans”.**

## Vilka svårigheter / begränsningar har vi sett?

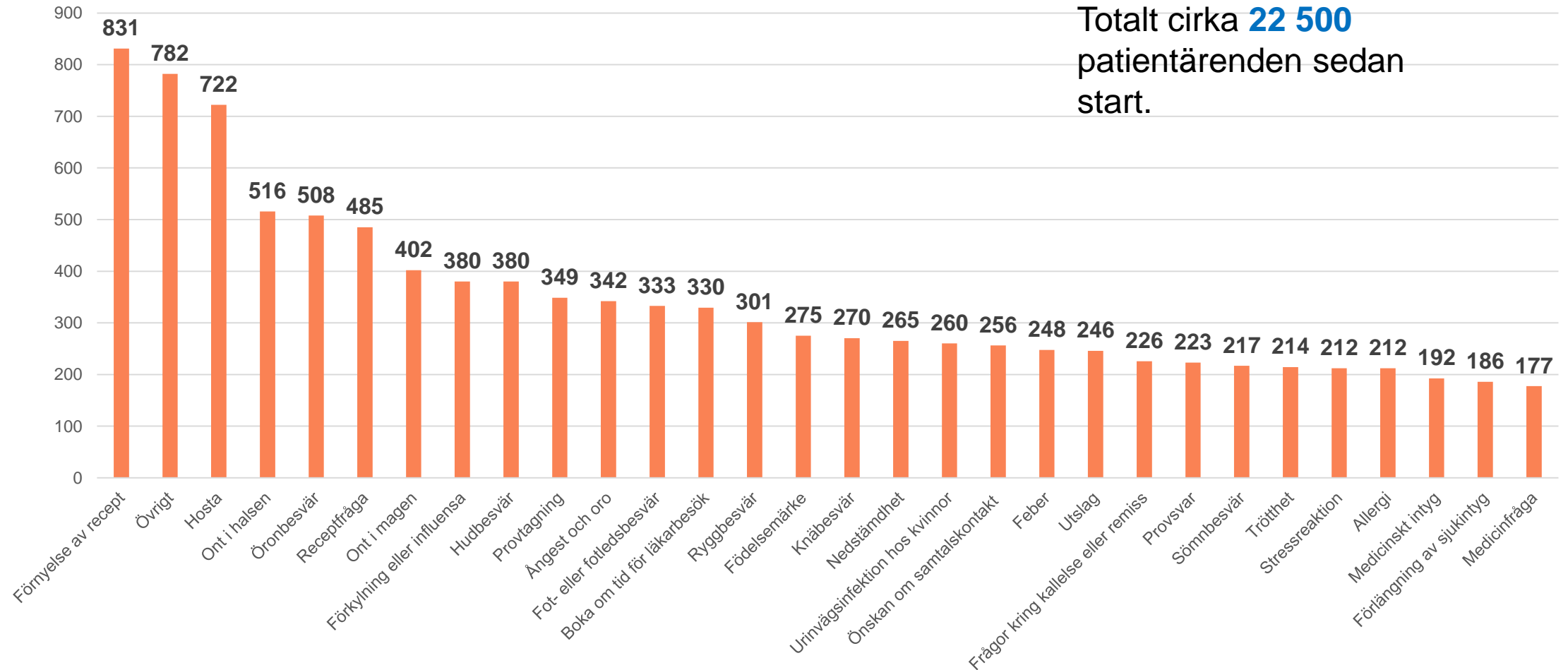
- Svårt att “ändra mindset” / förväntningar (vårdgivare, patienter).
- “Obegränsad tillgänglighet”. Listade på annan mottagning, ULP.
- Sökmönster, möjlighet att utnyttja flera sökvägar samtidigt.
- Chattbesök är inte ersatta i Region Stockholm.
- Registreringsproblem i Take Care (vårdgaranti, ACG).

# Resultat och effekter

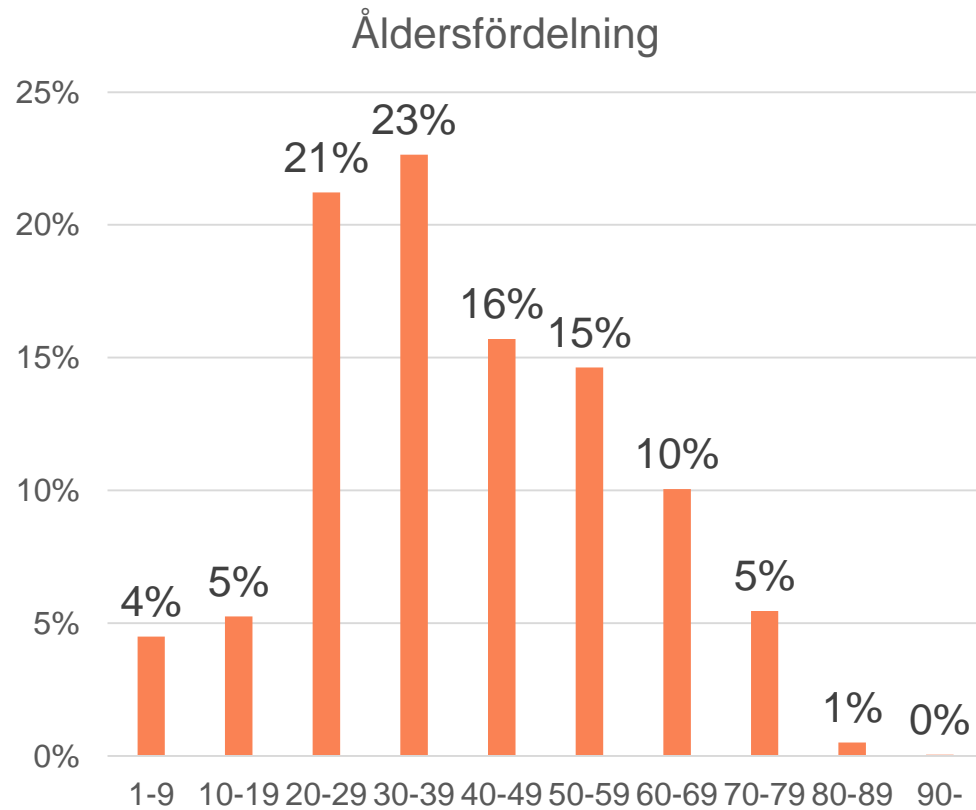
---

# Vad söker patienterna för, top 30?

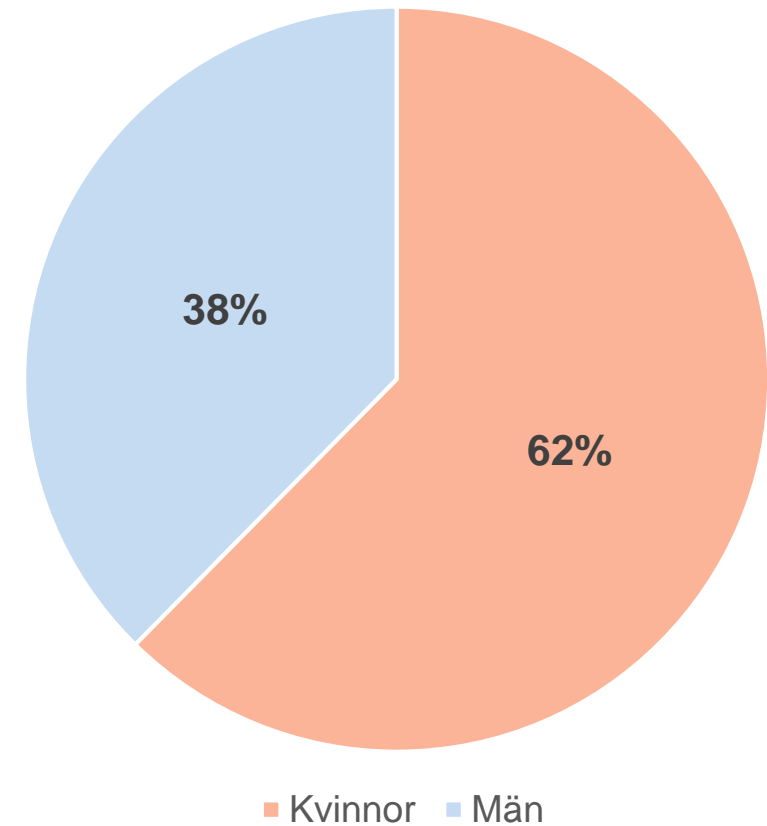
Totalt cirka **22 500**  
patientärenden sedan  
start.



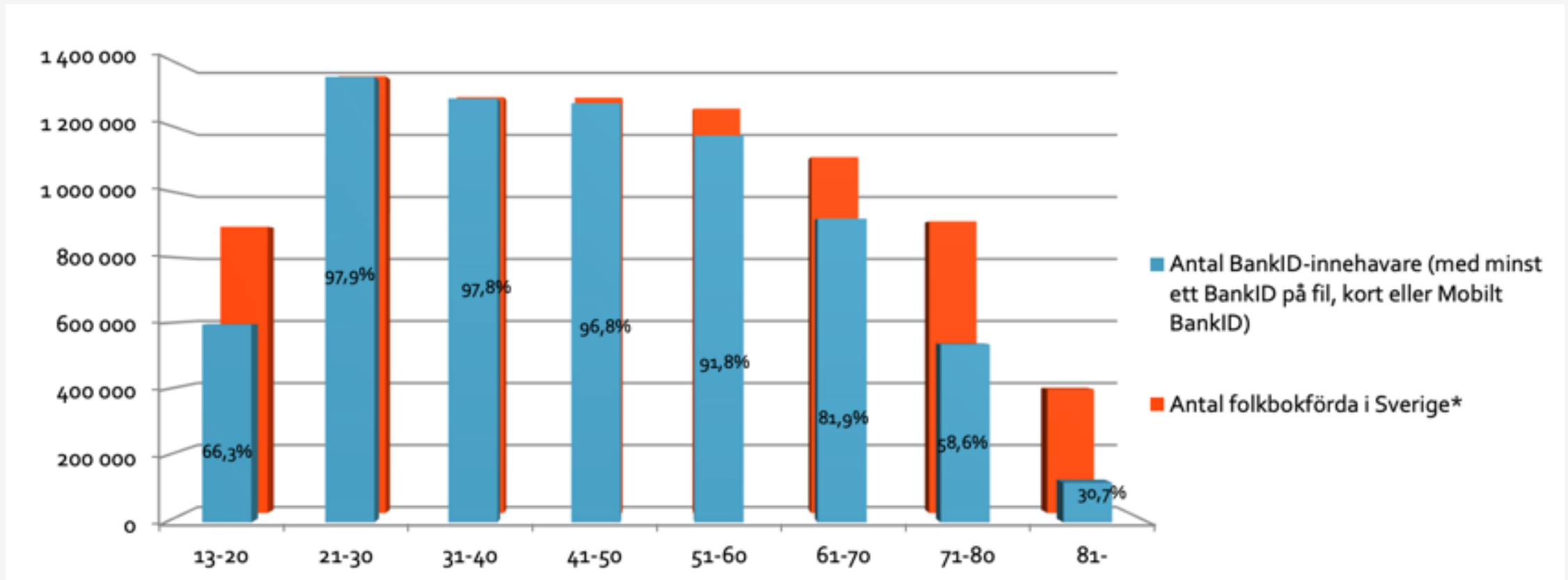
# Vilka patienter söker?



Även om det är låga siffror, är det över 140 patienter över 80+ som har använt den digitala kanalen

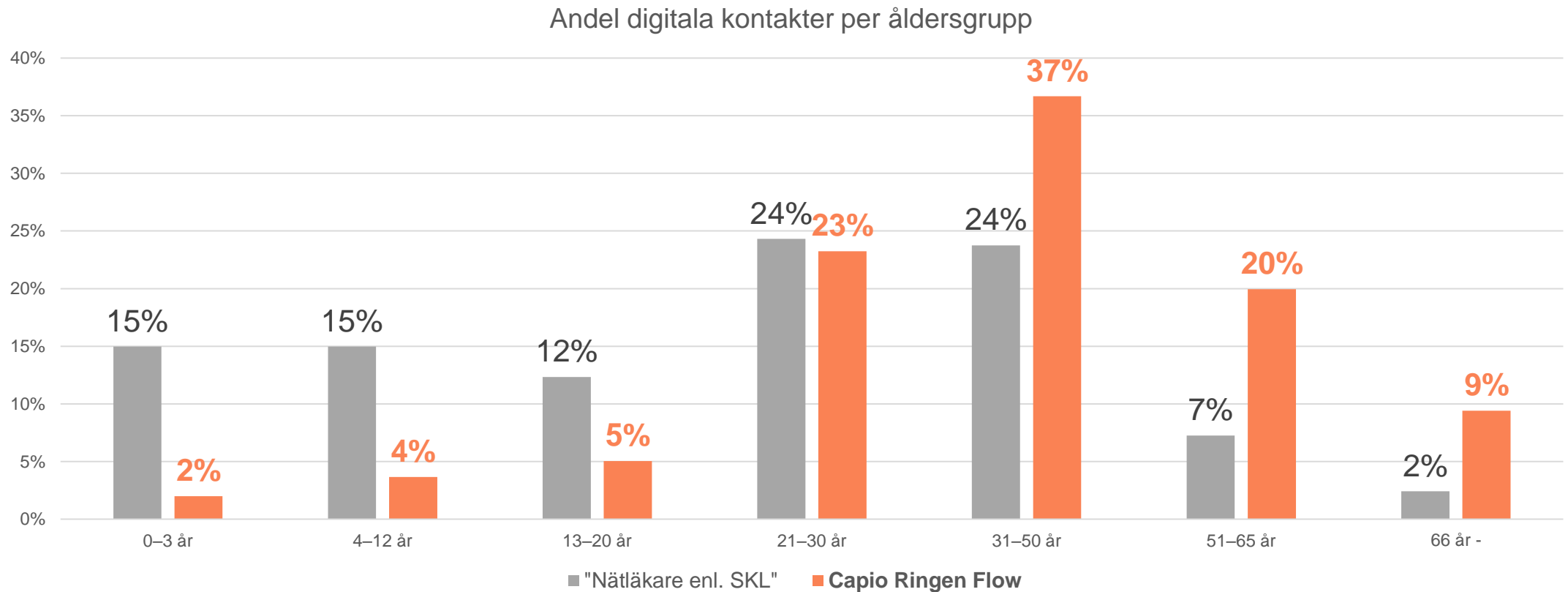


# Hur många har BankID?



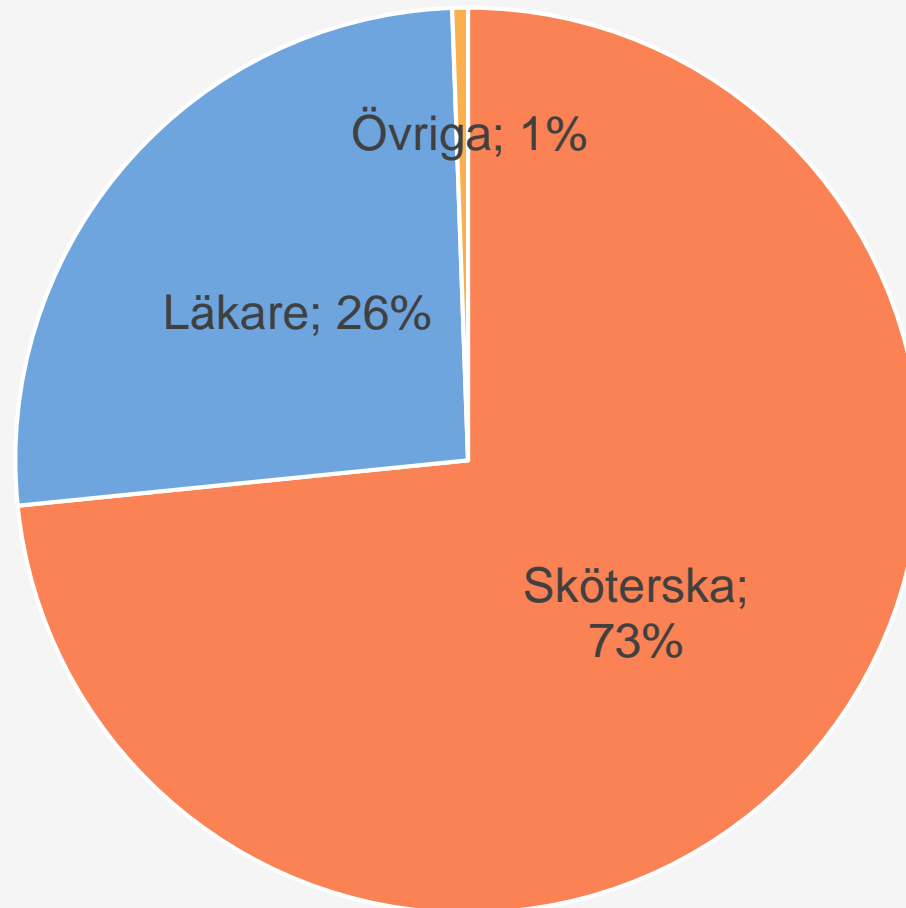


# Åldersfördelning Cario VC vs heldigitala vårdgivare



**Källa:** 190923 Digitala vårdmöten med läkare Rapport forskningsprojekt SKL.pdf, Cario Ringen data (Analytics). Notera att urvalet i SKL rapporten innefattar 10.400 personer i Jönköpings län som sökt nätläkare under perioden dec-2017-jan 2019.

## Vem har hjälpt patienten?



Hänvisning till  
akut/närakut  
**~ 1 %**  
(0,77-1.3)

# Patientutvärdering

*"Skulle du rekommendera denna mottagning"*

**= 82 %**

*"Fick du tillräckligt med information?" (jmf NPE Region Stockholm = 79%)*

**= 88 %**

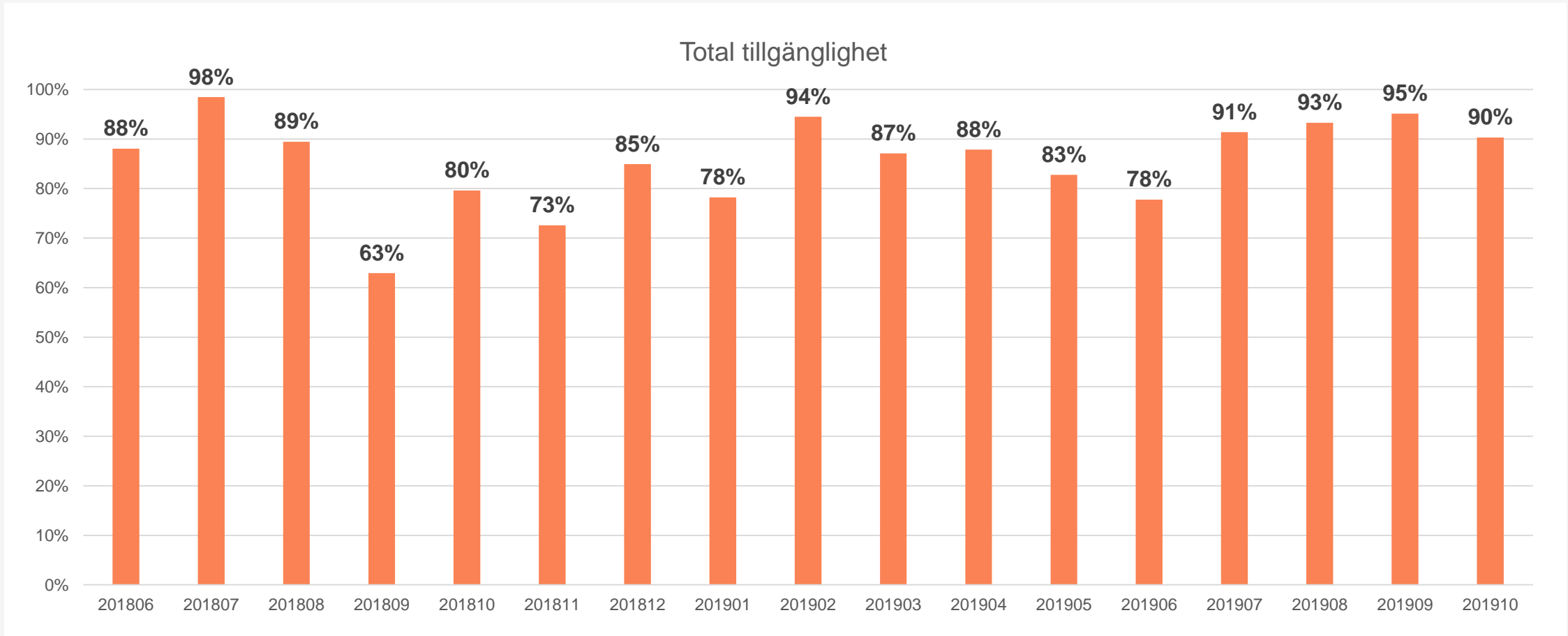


**3,32**



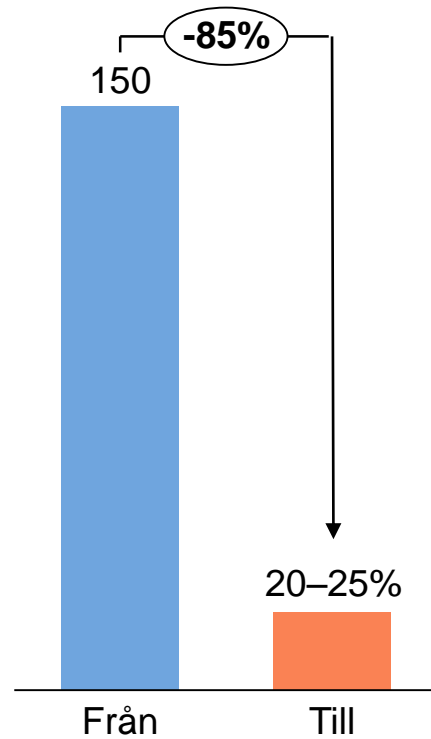
# Total tillgänglighet (målvärde: 100%)

*Hur stor andel av patienterna fick kontakt samma dag i telefon eller digitalt i chatten.*

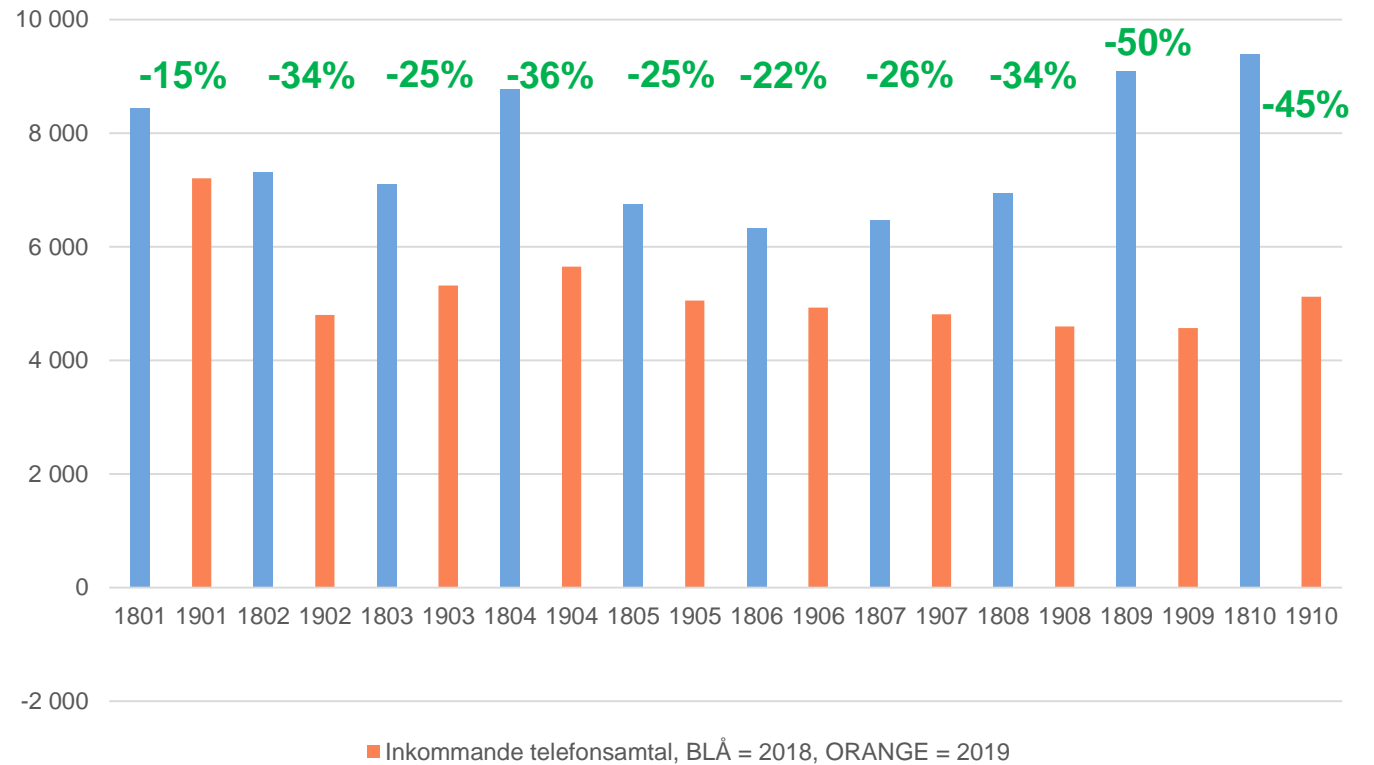


# Initiala resultat

## Fysiska drop-in patienter per dag



## Telefonsamtal, inkommande – snitt nedgång: -32%

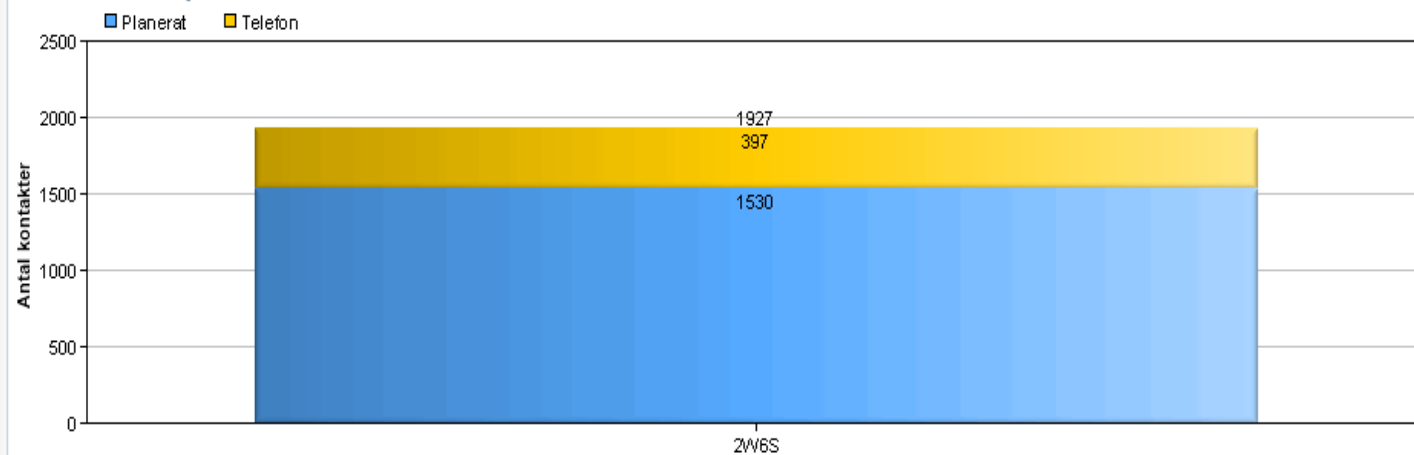
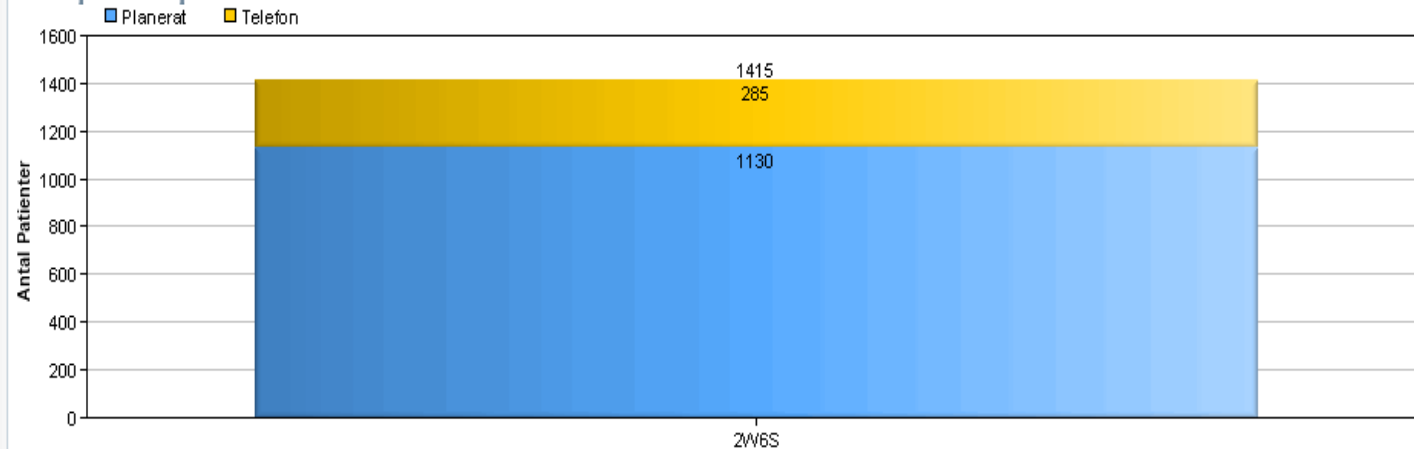


**Besöksstatistik. (2017-12-04 - 2018-10-31)**

Susanne Carlgren: Urval: Data är producerad av VU - Alla listade på VC. Bägge kön, Alla åldrar inkluderade.  
Administrators val av yrkesgrupp: Läkare - Niklas Malmberg, Patientlista: Ingen

 Visa Initialer Visa Namn

Totalt antal kontakter (5 kontakttyper) 1927

**Antal kontakter per användare****Antal patienter per användare**

**Besöksstatistik. (2018-12-04 - 2019-10-31)**

Susanne Carlgren: Urval: Data är producerad av VU - Alla listade på VC. Bägge kön, Alla åldrar inkluderade.  
Administrators val av yrkesgrupp: Läkare - Niklas Malmberg, Patientlista: Ingen

Visa Initialer

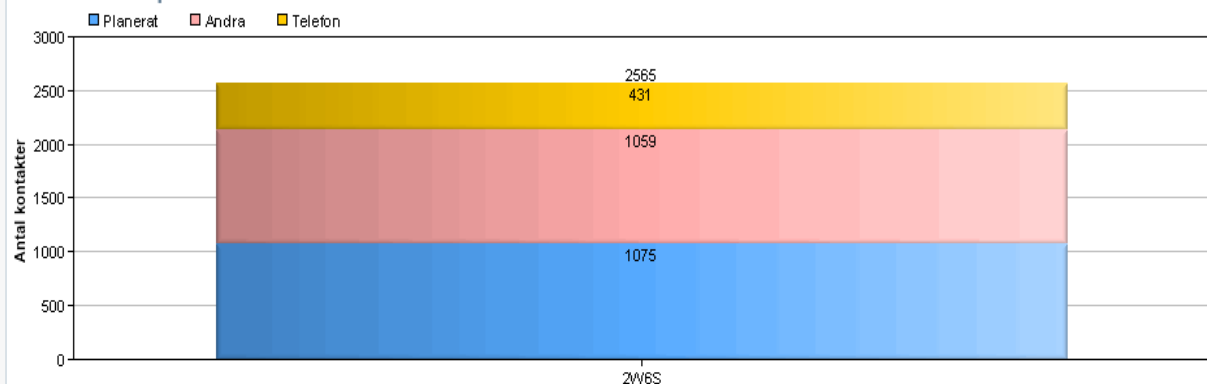
Visa Namn

Totalt antal kontakter (6 kontakttyper) 2565

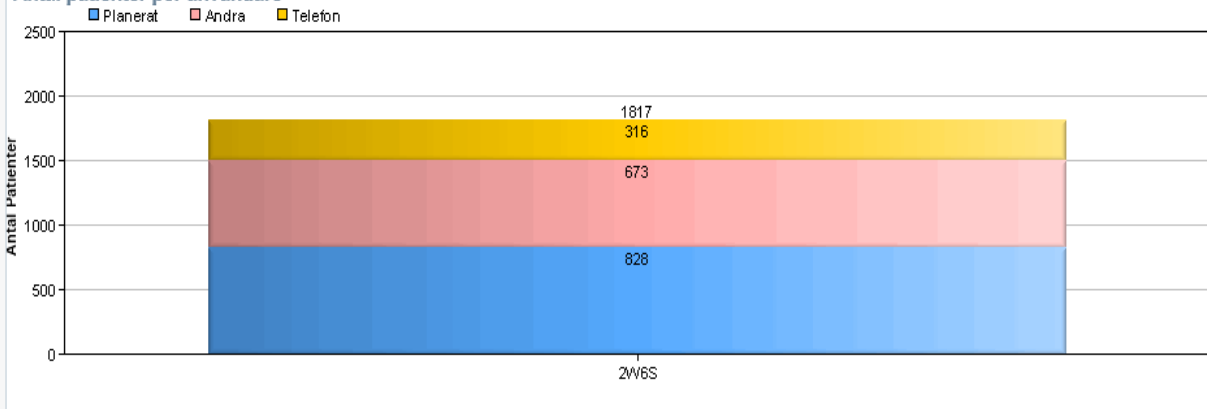
Inställningar

Kontakttyper

**Antal kontakter per användare**



**Antal patienter per användare**

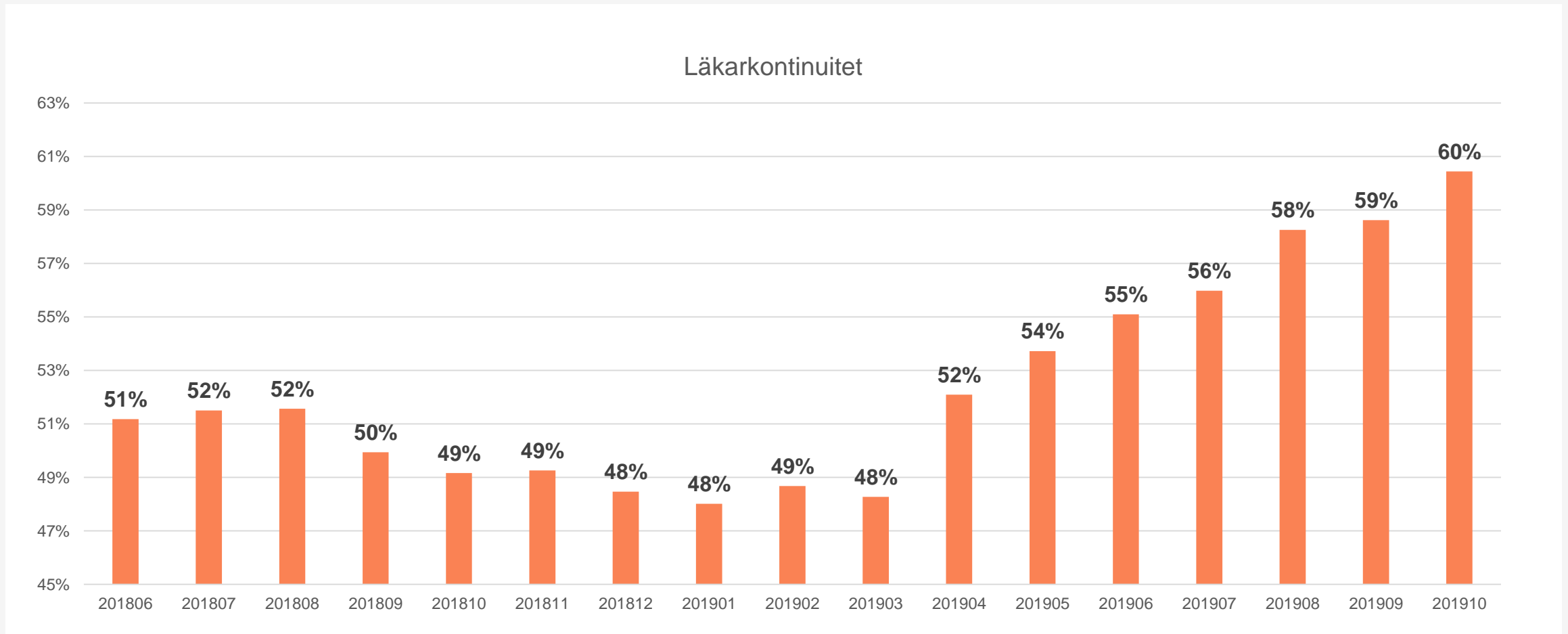


**33 %** fler medicinska bedömningar trots minskad klinisk tid en dag per vecka jmf med samma period 2017-2018.

I det teambaserade arbetssättet därtill många medicinska bedömningar tillsammans med sköterska som inte registreras som läkarbesök.

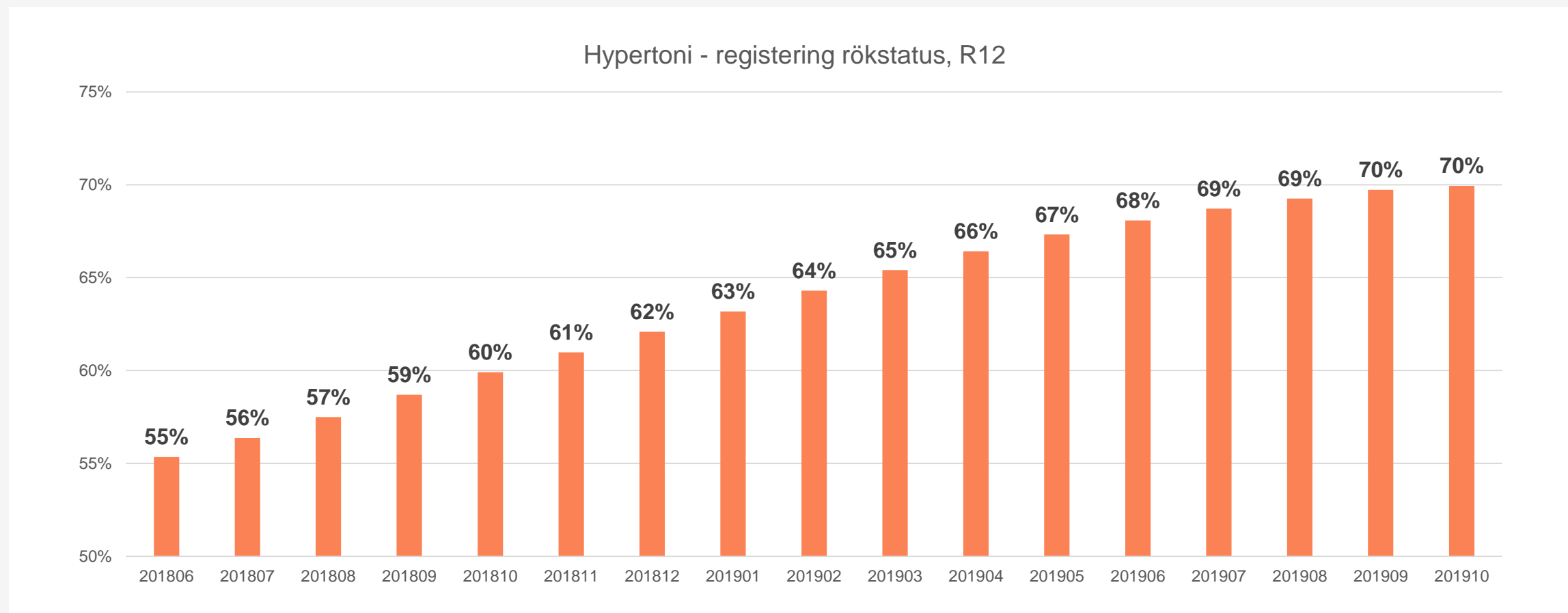


# QPI: Läkarkontinuitet (enl. Cario QPI)



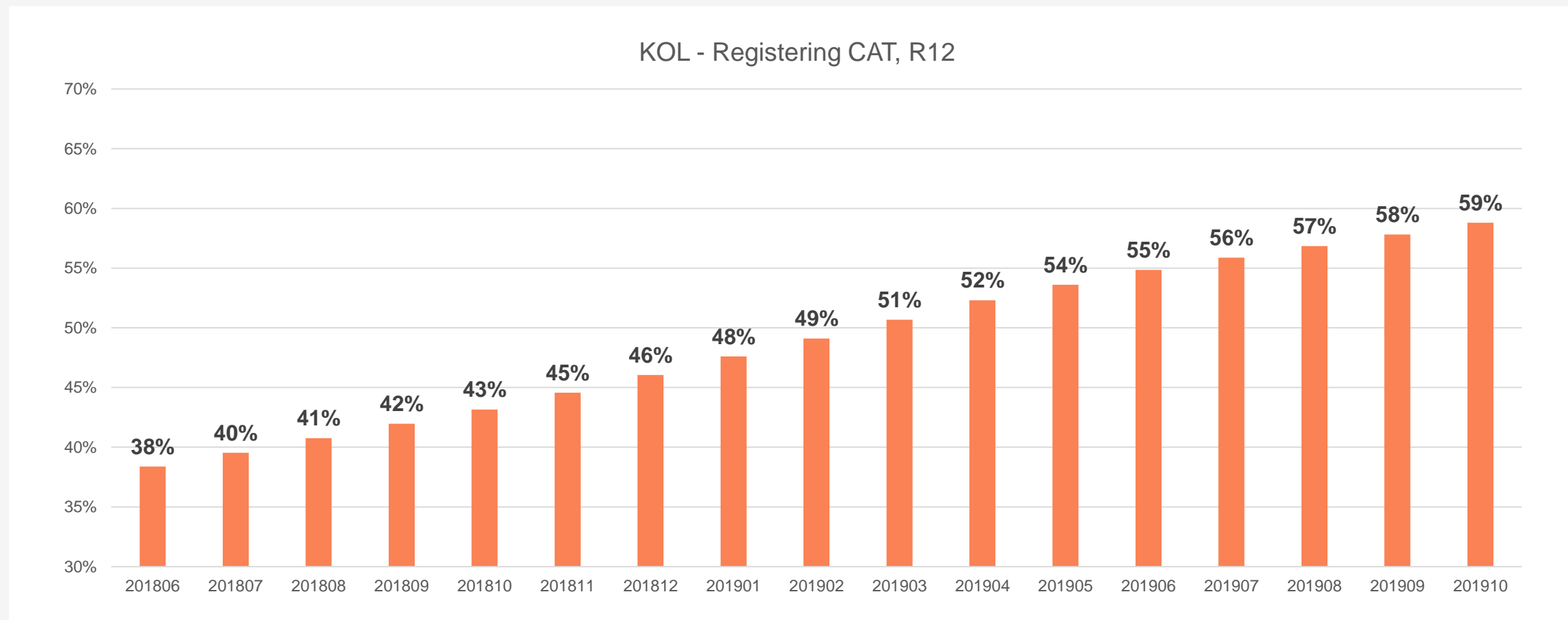
# QPI: Hypertoni – Registreringsgrad: Rökstatus, R12

MÅLVÄRDE: Stigande, kvalitativt. Ringen >95%, R12



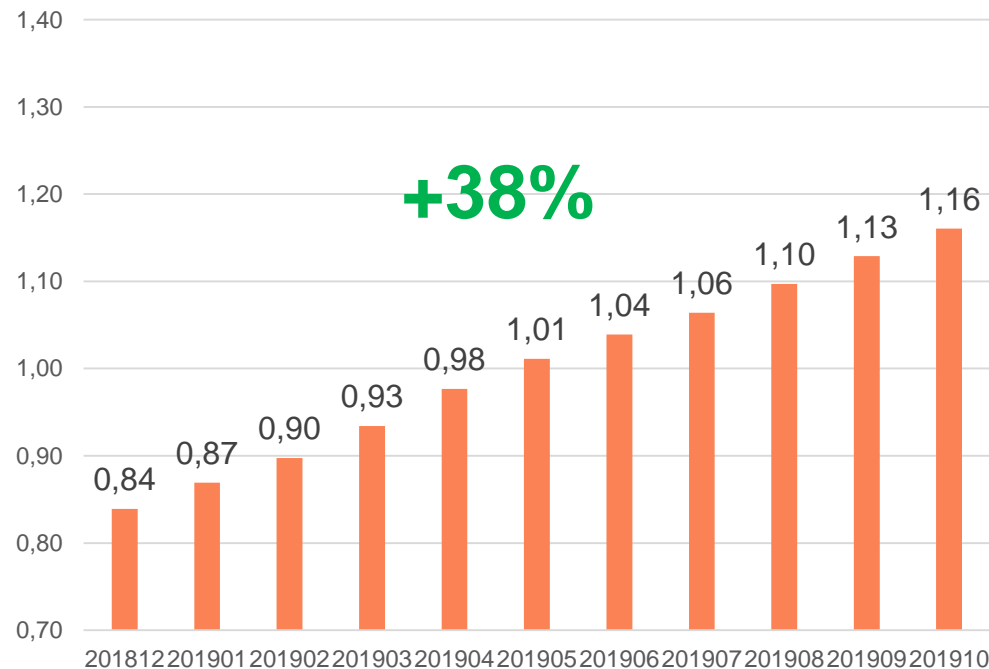
# QPI: KOL – Registreringsgrad: CAT, R12

MÅLVÄRDE: Stigande, kvalitativt. Ringen >70%, R12



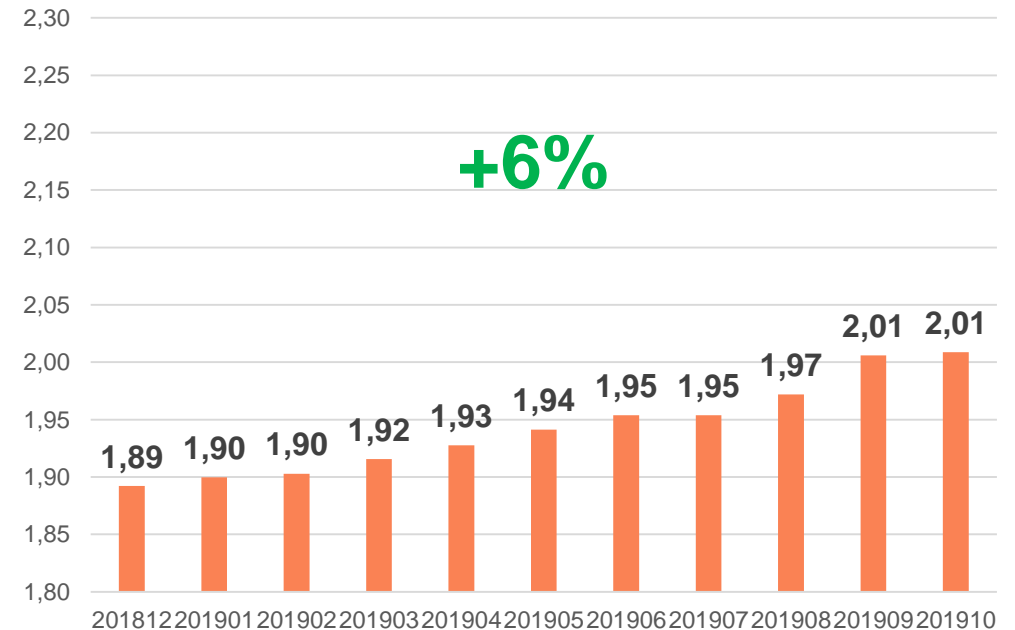
# Produktivitet – patientkontakter / legitimerad personal

Patientkontakter (exkl. telefon) / arbetad patientnära timme, legitimerad personal R12



Samtliga fysiska och distanskontakter (exkl. telefon) / samtliga arbetade timmar för all legitimerad personal

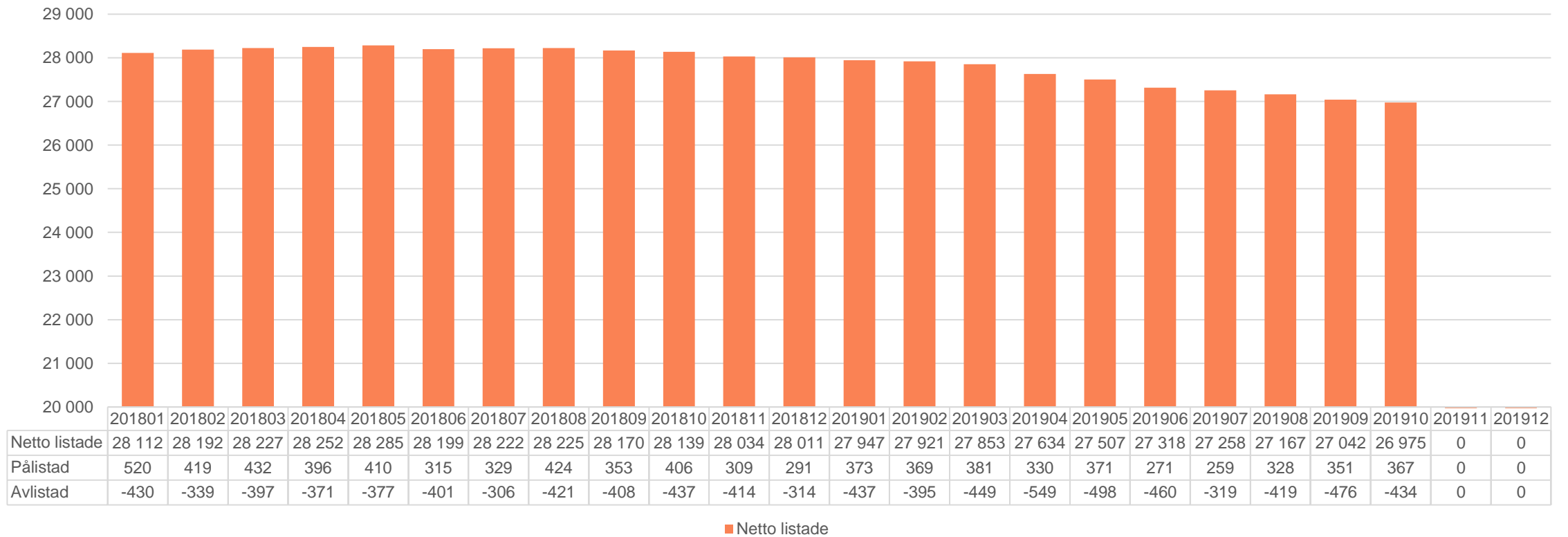
Patientkontakter (inkl. telefon) / arbetad patientnära timme, legitimerad personal R12



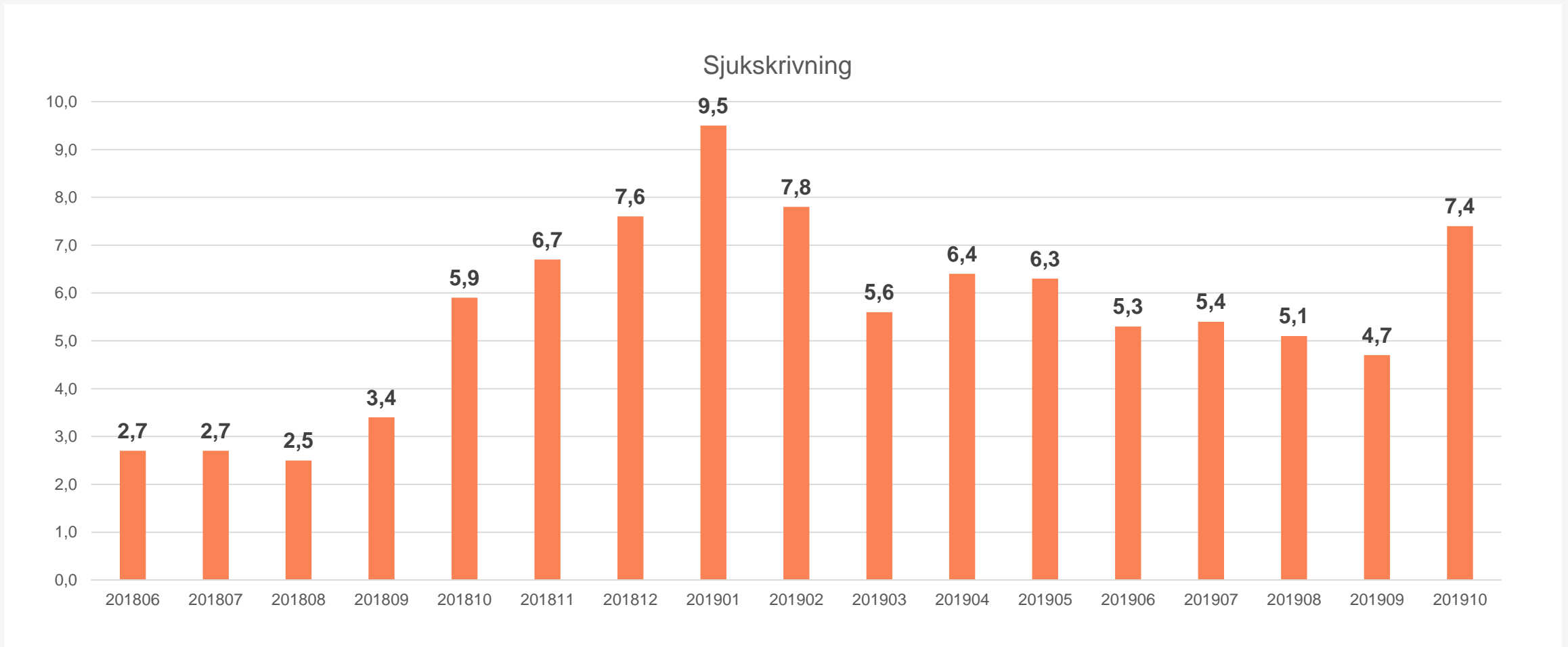
Samtliga fysiska och distanskontakter (inkl. telefon) / samtliga arbetade timmar för all legitimerad personal

# Antal listade patienter

Antal listade patienter



# Arbetsmiljö: Totala sjukskrivningstalet (kort+lång)



# Förändringsmodell enligt "Kotter"

## 8. SKAPA MENINGSFULLHET I FÖRÄNDRINGSARBETET

Den asynkrona kommunikationen är en naturlig del av det dagliga arbetet / vårt erbjudande till patienterna.

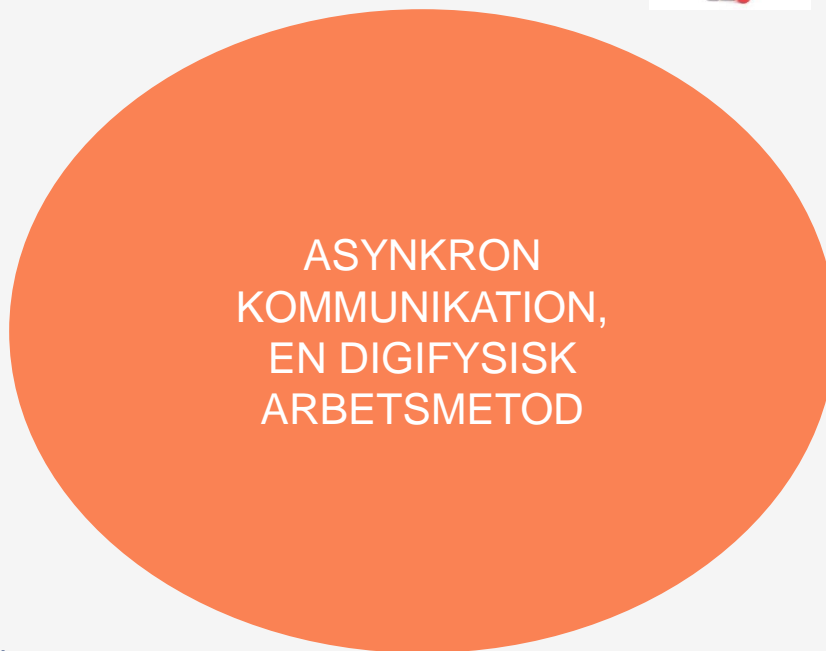
## 7. FÖRSTÄRKA OCH UTVECKLA

Fortlöpande kommunikation, uppföljning, utveckling

Undvik att ta ut vinsten i förskott!

## 6. DIREKTA VINSTER (medarbetare, patienter)

- Ökad tillgänglighet
- Ökad patientnöjdhet
- Ökad patientupplevd och medicinsk kvalitet
- Förbättrad arbetsmiljö, minskad personalomsättning



↑  
START



## 1. VARFÖR?

- Demografi, tillgänglighet
- Önskemål och förväntningar från befolkning / patienter
- Bemanning

## 2. NYCKELPERSONER

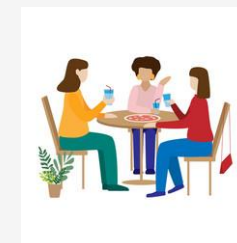


## 3. STRATEGI / VISION

- 100 % tillgänglighet i plattformen
- Hög och jämn kvalitet (strukturerade anamnesformulär)
- Tidsbesparing för vårdpersonal och patienter

## 4. KOMMUNICERA PLANEN

- Medarbetare
- Patienter
- Uppdragsgivare



## 5. UNDANRÖJA HINDER

- Avsätta tid för nyckelpersoner
- Se över tidböcker, lokala rutiner
- Stöd och utbildning



# Pågående och kommande vetenskaplig utvärdering

Studier tillsammans med Artin Entezarjou, doktorand, Centrum för Primärvårdsforskning Institutionen för kliniska vetenskaper, Lunds universitet Malmö.

- Vårdpersonalens digitala upplevelse: "En kvalitativ utvärdering av digitala anamnesverktyg".
- TRI-CHIP STUDIEN: Vi kommer att ingå i en randomiserad kontrollerad studie där triage med digitalt anamnesverktyg jämförs med triage utan digitalt anamnesverktyg. Finns det kliniskt relevanta skillnader i antal efterkommande vårdkontakter?

Egen deskriptiv före och efter studie.

- " Asynchronous chat based triage and consultations in a large primary care center: improving accessibility, satisfaction and productivity".

# Tack för att ni har lyssnat!

[julia.schou@capio.se](mailto:julia.schou@capio.se)

[susanne.carlgren@capio.se](mailto:susanne.carlgren@capio.se)