

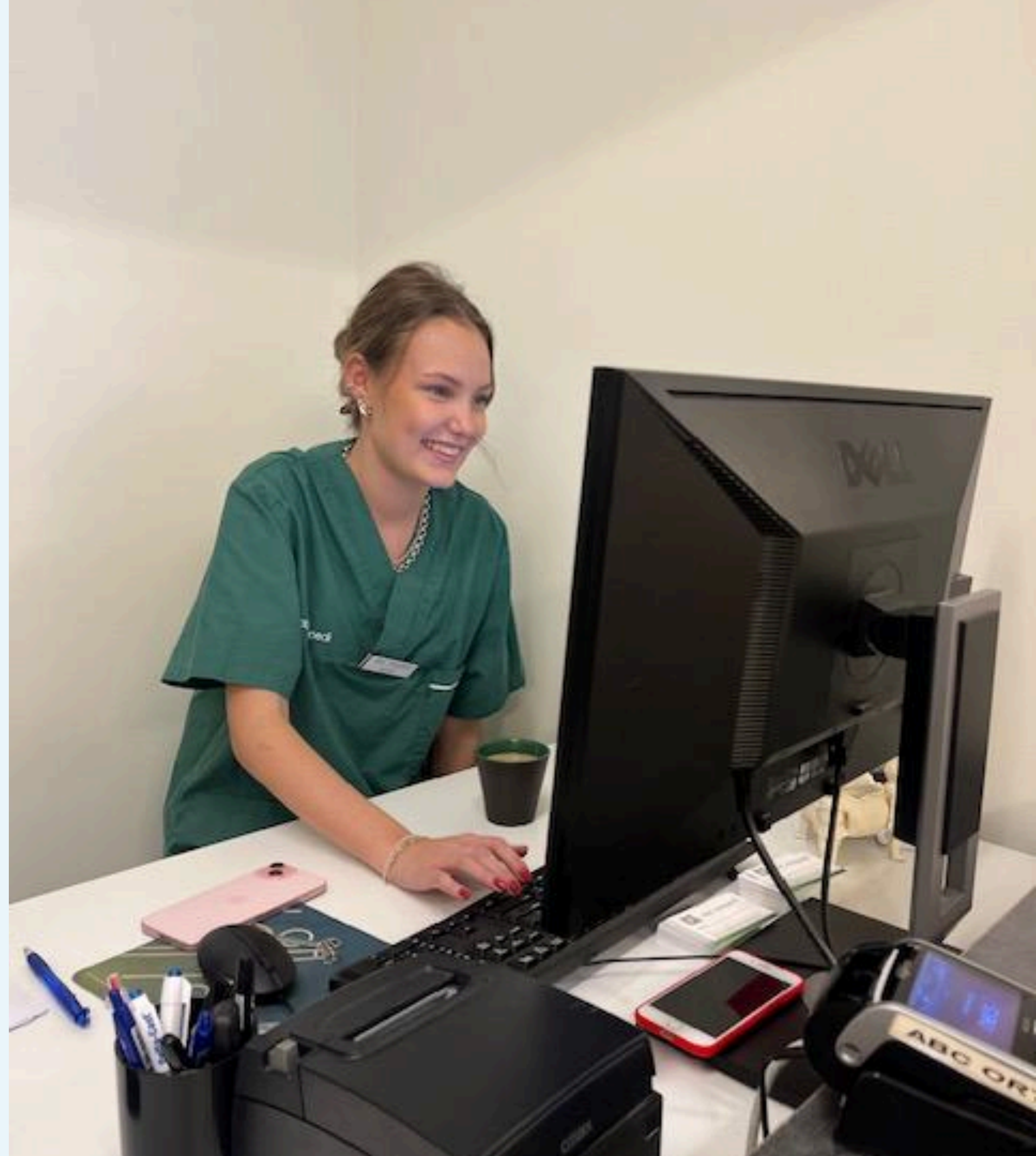
Så utvecklade ABC Ortopedi sin patientkommunikation

→ Från telefonköer till digital chatt



Innehåll

Introduktion.....	s.1
Verksamheten växte och även den långa telefonlistan.....	s.2
Så fungerar det i praktiken för ABC Ortopedis patienter.....	s.3
Nöjda patienter i alla åldrar	s.4
Så fungerar det för medarbetarna på ABC Ortopedi.....	s.5
Implementeringsresan.....	s.6
Vinsterna av att ställa om till digital patientkommunikation och ärendehantering.....	s.8



Introduktion

När verksamheten växte och telefonerna aldrig slutade ringa, stod ABC Ortopedi inför en utmaning: Hur kan vi fortsätta ge högkvalitativ vård samtidigt som vi möter ett ökande antal patienter? Lösningen blev att ta steget och digitalisera ärendehanteringens med Doctrin. Genom att införa ett chattbaserat kommunikationsverktyg kunde mottagningen effektivisera hur de kallar och kommunicerar med patienter, minska stressen för medarbetarna och öka tillgängligheten för patienter.

Sedan starten i september 2023 har mottagningen hanterat över 25 000 patientkontakter i Doctrin.

Med digital patientkommunikation har ABC Ortopedi hittat ett sätt att inte bara möta efterfrågan utan också förbättra arbetsmiljön och tillgängligheten – ett steg före, precis som deras motto lyder.



“Det är en enkel plattform. Den är väldigt tydlig, det har varit superviktigt såklart”

Pernilla Falkered Elshazly,
Administratör
ABC Ortopedi

92%

av patienterna
skulle rekommendera
den digitala tjänsten
till någon annan

85%

av patienterna upplever att
de fått tillräckligt med
information i den digitala
kontakten

Verksamheten växte och även den långa telefonlistan

Det här är ABC Ortopedi

ABC Ortopedi är en privat ortopedmottagning i Stockholm som erbjuder specialistvård för patienter i alla åldrar, från nyfödda till äldre. Med ett team bestående av erfarna ortopeder från hela landet, dedikerad administrativ personal och ett team gipsare, hanterar mottagningen både akuta skador och långvariga besvär. Patienterna kommer genom remisser från vårdcentraler, närakuter och fysioterapeuter. Verksamheten fokuserar på snabb och effektiv vård, där patienter kan få hjälp inom en vecka vid behov av operation eller vidare behandling. Nyligen öppnade ABC även en mottagning inom verksamheten för att hantera mindre operationer.

Fler patienter och längre telefonköer

När ABC Ortopedi växte som verksamhet och tog emot fler remisser varje vecka, blev det allt svårare att hantera patientkontakter på ett effektivt sätt. Ett ständigt ringande telefonsystem skapade stress för personalen, medan patienter upplevde svårigheter att komma i kontakt med mottagningen. Den manuella hanteringen av ärenden, som sjukskrivningar eller ombokningar, blev både tidskrävande och svåröverskådlig, vilket påverkade arbetsflödet för administratörerna negativt. Idag hanterar mottagningen mellan 700-800 remisser varje vecka, vilket ställer krav på nya arbetssätt för att säkerställa ett snabbt och gott bemötande.



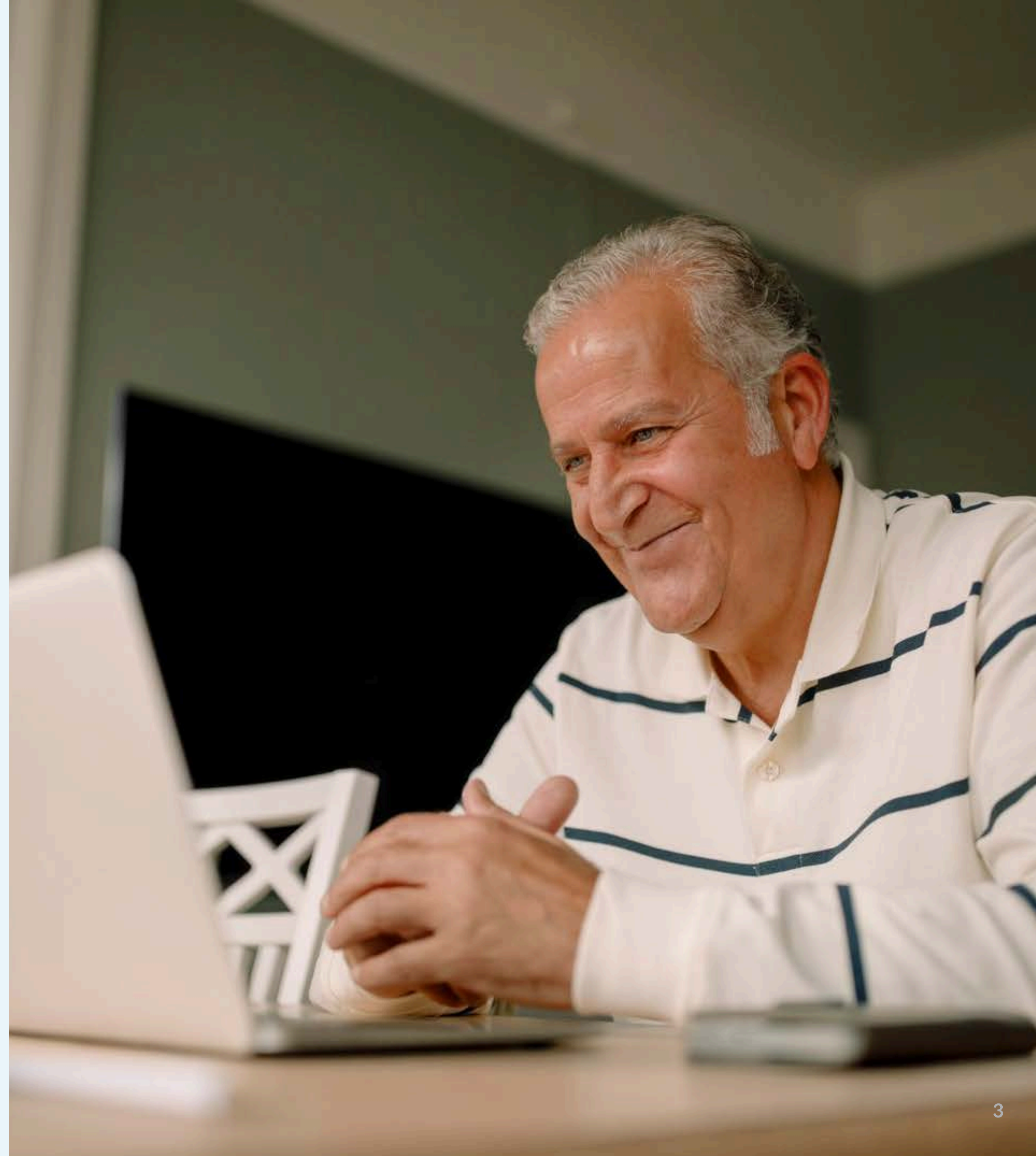
"Innan vi skaffade Doctrin satt vi för mycket i telefon. Det tog upp så mycket tid. Vi hade ingen gräns på hur många samtal vi tog in, och telefonerna bara ringde, ringde, ringde. Vi hade ingen koll."



Pernilla Falkered Elshazly,
Adminstratör
ABC Ortopedi

Så fungerar det i praktiken för ABC Ortopedis patienter

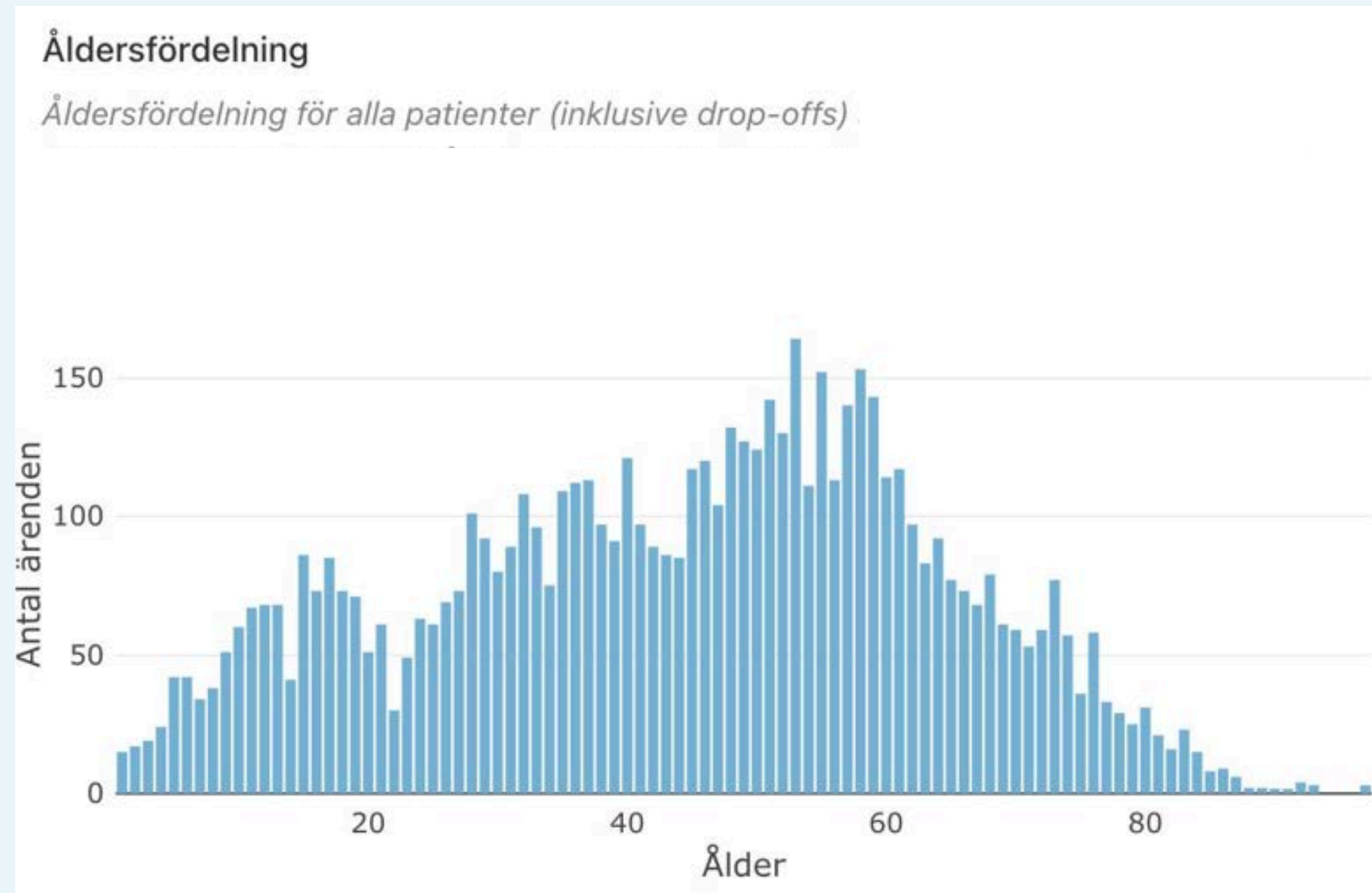
För patienten innebär Doctrin en smidig och flexibel kommunikationsväg. Istället för att behöva ringa eller vänta på återuppringning, kan de enkelt skriva in sina ärenden och frågor i en asynkron chatt som finns på ABC Ortopedis webbsida, när det passar dem. De får svar från mottagningens personal inom kort och får en notis när ett svar kommit. De behöver således inte vänta kvar i chatten. Det sparar tid och gör kommunikationen mer tillgänglig. När patienter blir kallade av ABC Ortopedi sker det helt digitalt via ett SMS med en länk där de kan ta del om information om sitt besök. Om de skulle behöva boka om sin tid kan de enkelt höra av sig och få svar via chatt.



Nöjda patienter i alla åldrar

92%

av patienterna upplever att de blivit bemötta med medkänsla när de haft kontakt med mottagningen





Så fungerar det för medarbetarna på ABC Ortopedi

För mottagningen innebär Doctrin en strukturerad och effektiv arbetsmetod. Medarbetarna har en fullständig överblick över alla digitala patientkontakter som hanteras på mottagningen i Doctrins plattform. Administratörerna kan också hantera patientärenden digitalt, utan att behöva sitta i telefon hela dagen. Ärenden kan pausas och återupptas när det behövs, vilket ger medarbetarna möjlighet att jobba mer fokuserat och samtidigt ge snabbare och bättre service till fler patienter.

“Det som blivit så kul med Doctrin är att det har växt så mycket att vi kan hjälpa så många fler i chatten. Tidigare har vi behövt ringa upp alla, eller så har de ringt in till oss. Det har ju verkligen tagit så mycket mer tid än att när de skriver in och man kan pausa ärendet, kolla upp det och sedan komma tillbaka” berättar Alexandra Maksomivic, administratör.

Implementeringsresan: En dedikerad superuser och ett team som ställde om

Att implementera en ny kontaktväg för att komplettera och i vissa fall ersätta en kommunikationsväg med patienter kan vara utmanande för en arbetsgrupp. På ABC Ortopedi blev Pernilla Falkered Elshazly, administratör på ABC Ortopedi, en viktig superuser i arbetet. Hon implementerade systemet tillsammans med Doctrins implementations specialister. Implementeringen var en lärande process för medarbetarna. I början var det en omställning att gå från telefon till chatt, men det blev snabbt klart att det sparade mycket tid.

"Det var en del att vänja sig vid i början, men ju mer vi använde det, desto enklare och snabbare blev det," säger Pernilla, administratör.

Användningen av frasmallar, som fungerar som färdigskrivna mallar i chatten för vanliga frågor, underlättade arbetet och arbetsflödet blev mer strukturerat. Personalens feedback är överlag positiv, och många uppskattar att de nu kan hantera fler ärenden med fullständig information och historik från tidigare kommunikation med patienten.

"Det känns bra, och vi kan hjälpa fler på ett smidigare sätt," berättar Alexandra, administratör.





“ABC Ortopedi eftersträvar alltid att effektivisera, öka servicenivån, **men aldrig tumma på kvalitén.** Dessutom vill ABC Ortopedi vara i framkant och följa med i samhällets utveckling. När vi hörde talas om Doctrin via kompisar, som dessutom var väldigt nöjda, var det självklart att testa. Vi upplever att Doctrin **hjälp**er ABC Ortopedi att förverkliga sitt **motto *ett steg före.***”



Fredrik Swedin
Styrelseordförande
ABC Ortopedi

Vinsterna av att ställa om till digital patientkommunikation och ärendehantering

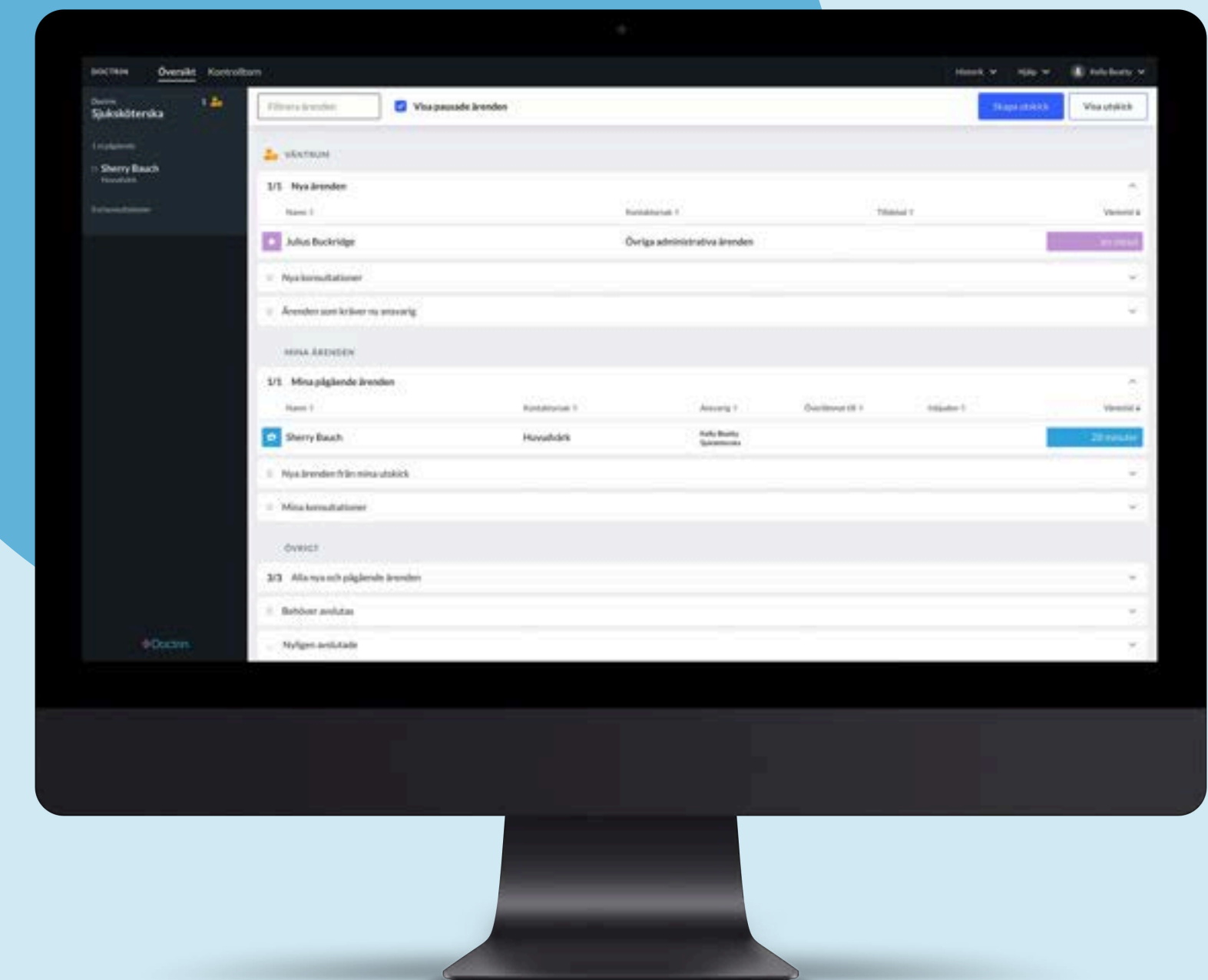
✓ **Möjlighet att hantera fler patienter:** Mottagningen kan hantera fler ärenden utan att öka arbetsbelastningen, vilket gör att personalen kan fokusera på andra viktiga uppgifter.

✓ **Bättre patientservice:** Patienterna får snabbare och mer flexibel service genom digital chatt.

✓ **Minskad telefonbelastning:** Tidigare var telefonen en stor källa till stress, men med Doctrin minskade behovet av telefonsamtal och återuppringningar.

✓ **Bättre överblick:** Ärenden kan pausas och återupptas, vilket ger en bättre struktur och gör att inget går förlorat eller glöms bort.

✓ **Ökad tillgänglighet:** Patienterna kan skicka in sina frågor till mottagningen dygnet runt och får svar digitalt, vilket ökar tillgängligheten..



**Bättre vård börjar med bättre
kommunikation.**