

**Så digitaliserar Capiro Ögon
för att bli mer tillgängliga,
effektiva och strukturerade**



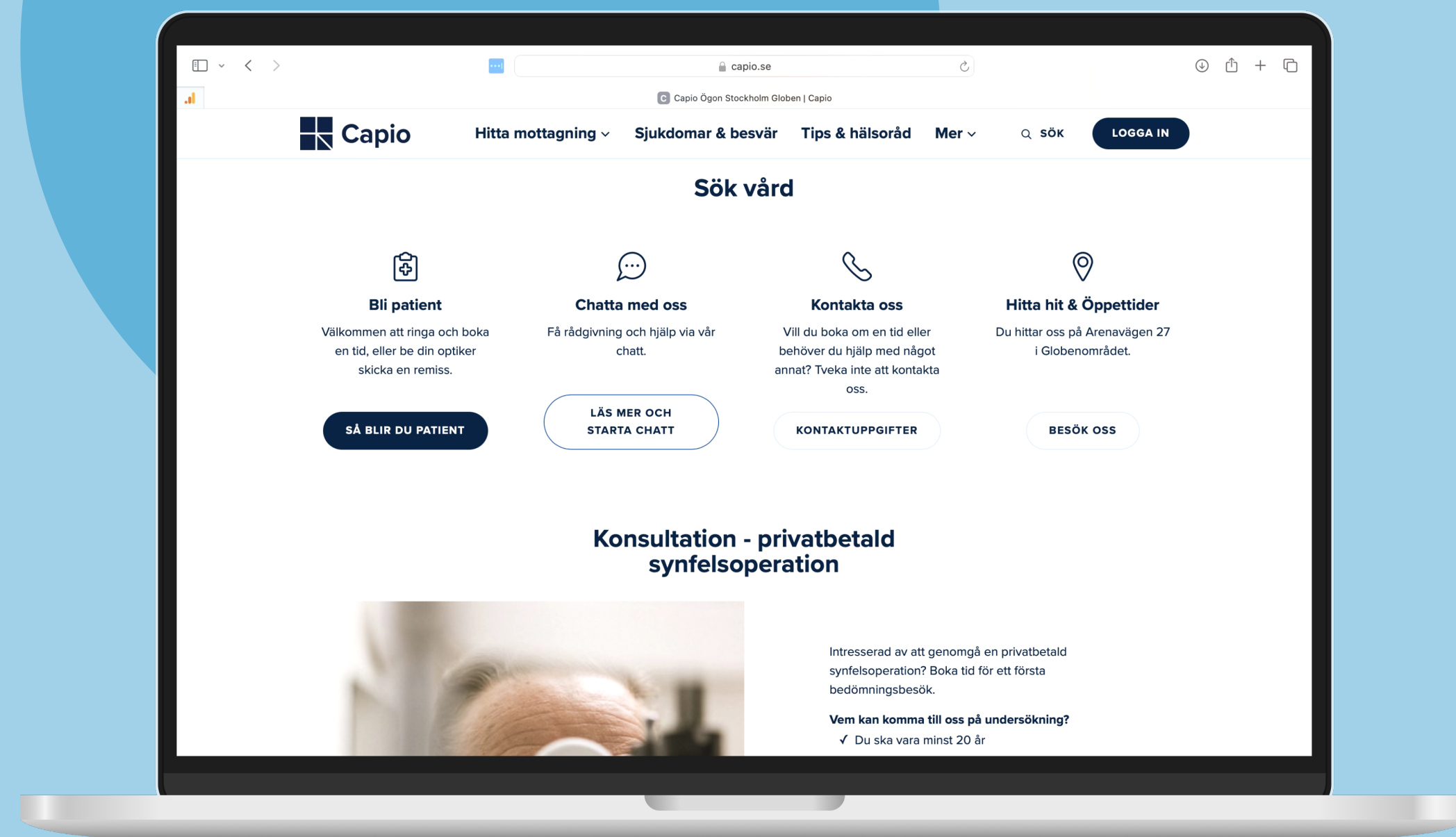
Tidigare var telefonen den primära kontaktvägen

Under 2023 har Capiro Ögon implementerat digitala ingångar till två av sina specialistkliniker – Capiro Ögon Globen och Capiro Ögon Väst. Bakgrunden till utvecklingen var ett behov av ökad tillgänglighet, effektivisering av nyttjandet av de befintliga personella resurser samt en mer strukturerad anamnesupptagning.

Patientresan är inte optimal när anamnesen görs per telefon

På Capios ögonmottagningar har telefonen länge varit den första kontaktvägen in till mottagningarna. Maria Huss, sjuksköterska och nu verksamhetsutvecklare på Capiro Ögon med fokus på primärt kring IT- och digitaliseringsfrågor, berättar om hur de arbetat med att ta emot ärenden från patienter:

“Våra telefontider på Capiro Ögon bemannas till viss del av administratörer. Utmaningen med det arbetssättet är att om ärendet kräver en sköterska eller optiker på mottagningen, så behöver administratören skriva ned vad som sägs med patienten och sedan behöver vederbörande (optiker eller sjuksköterska) få tag i patienten via telefon igen. Detta leder givetvis till mer arbete för medarbetarna på mottagningarna och patientresan blir många gånger inte optimal. Patienten måste då vid behov återupprepa information om deras ärende som de redan har lämnat en gång till en administratör”.



Specialistmottagningarna ville öka och fördela sin tillgänglighet

Som ett första steg att i att digitalisera patientresan och anamnesen inom verksamheten implementerade Capio Ögon det digitala kommunikations- och anamnesverktyget Doctrin på två av mottagningarna. Det fanns flera anledningar till varför en digital plattform var en bra lösning, bland annat för det skapar förutsättningar för:

- **Ökad tillgänglighet för patient.**

En digital digital kontaktväg in till mottagningarna ger patienten en alternativ kontaktväg till telefonen. På så vis kan patienter välja att slippa stå i telefonkö, och istället påbörja sitt ärende när som helst digitalt. Detta kan vara extra värdefullt för redan befintliga kunder och patienter som på ett enkelt sätt kan nå enhetens personal och få hjälp inom rimlig tid.

- **En ökad flexibilitet för medarbetare.**

Med digitalt inkommande ärenden ges till exempelvis sjuksköterskor och optiker möjlighet att hantera ärenden som kommer in via Doctrin när de får tid över. Till exempel om ett besök blir inställt med kort varsel eller liknande. Hanterandet av ärendet blir således inte bundet till telefontiden.

- **Bättre processer för en strukturerad anamnesupptagning.**

Som alla medarbetare på mottagningen har tillgång till.





“Främst ger vi patienter bättre möjlighet att komma i kontakt med oss när det passar dem, på det sättet de vill. Utöver det ger plattformen oss möjlighet att vara mer flexibla och hantera ärenden utöver telefontiden. Det ger oss möjligheten att använda de resurser som vi har på ett mer flexibelt sätt.”



Maria Huss
Verksamhetsutvecklare
Capio Ögon

Så fungerar det för patienten

Nu kan patienter som söker vård på Capiro Ögon Globen eller Väst söka vård via Capiros webbplats, där chatt kan väljas som kontaktväg. Där ges rådgivning eller vård kring följande besvär:

- Frågor inför- eller efter din operation
- Frågor kring synfelskorrigering (endast Capiro Ögon Väst)
- Ögonbesvär
- Ögonlocksbesvär (endast Capiro Ögon Globen)
- Receptförnyelse
- Övriga besvär.

När formuläret är ifyllt kan patienten invänta ett digitalt svar från en medarbetare på Capiro Ögon som nästa steg.

Som patient behöver du inte vara inloggad i plattformen, utan får ett sms när du fått svar från en medarbetare på mottagningen. Chatten är bemannad av personal från Capiro Ögon vardagar under specifika tider. Men som patient kan man alltid påbörja ett ärende när som helst under dygnet, alla dagar i veckan i och med att den är asynkron. Du som söker vård betalar heller inget för att chatta med mottagningen.





Så fungerar det för medarbetare på Capiro Ögon

Med en digital anamnesupptagning och asynkron chatt kan administratörerna ta emot patientärendet, öppna rapporten och bedöma vem på mottagningen som behövs för att hantera ett ärende.

Det finns även möjlighet för sjuksköterskorna eller optikerna kan ta emot och hantera patientärenden direkt. Medarbetarna återkopplar direkt i chatten till patienten. Capiro Ögon har i dagsläget kvar samma telefontider för de patienter som föredrar att ringa in till mottagningen.

← På bilden från vänster: Maria Huss, verksamhetsutvecklare på Capiro Ögon och Sabina Jakobsson, Administratör på Capiro Ögon Globen

Så tycker patienterna:

95%

av patienterna
skulle rekommendera
den digitala tjänsten
till någon annan

97%

upplever att de blivit
bemötta med medkänsla när
de sökt digital vård hos
mottagningen

Äldre patienter gillar också att chatta med mottagningen

Med chatten kan befintliga patienter få en bättre upplevelse eftersom de kan komma i kontakt med mottagningarna lättare via den asynkrona chatten. Till exempel efter eller innan en operation. Då behöver patienten inte vänta i en telefonkö om de har frågor i samband med ett besök eller en operation.

“Det är intressant eftersom vi har en äldre patientgrupp. Så det fanns såklart frågor inför införandet av Doctrin, om vår äldre patientgrupp skulle använda tjänsten. Nu när vi varit igång ett tag, på Capiro Ögon Globen ser vi att det inte är ett hinder. Den äldsta patienten som i dagsläget har kontaktat mottagningen via den digitala ingången är 87 år gammal. På Capiro Ögon Väst var den första patienten som sökte vård digitalt 79 år. Det är jättekul!”, berättar Maria Huss.



“På Capiro Ögon Väst var den första patienten som sökte vård digitalt 79 år. Det är jättekul!”



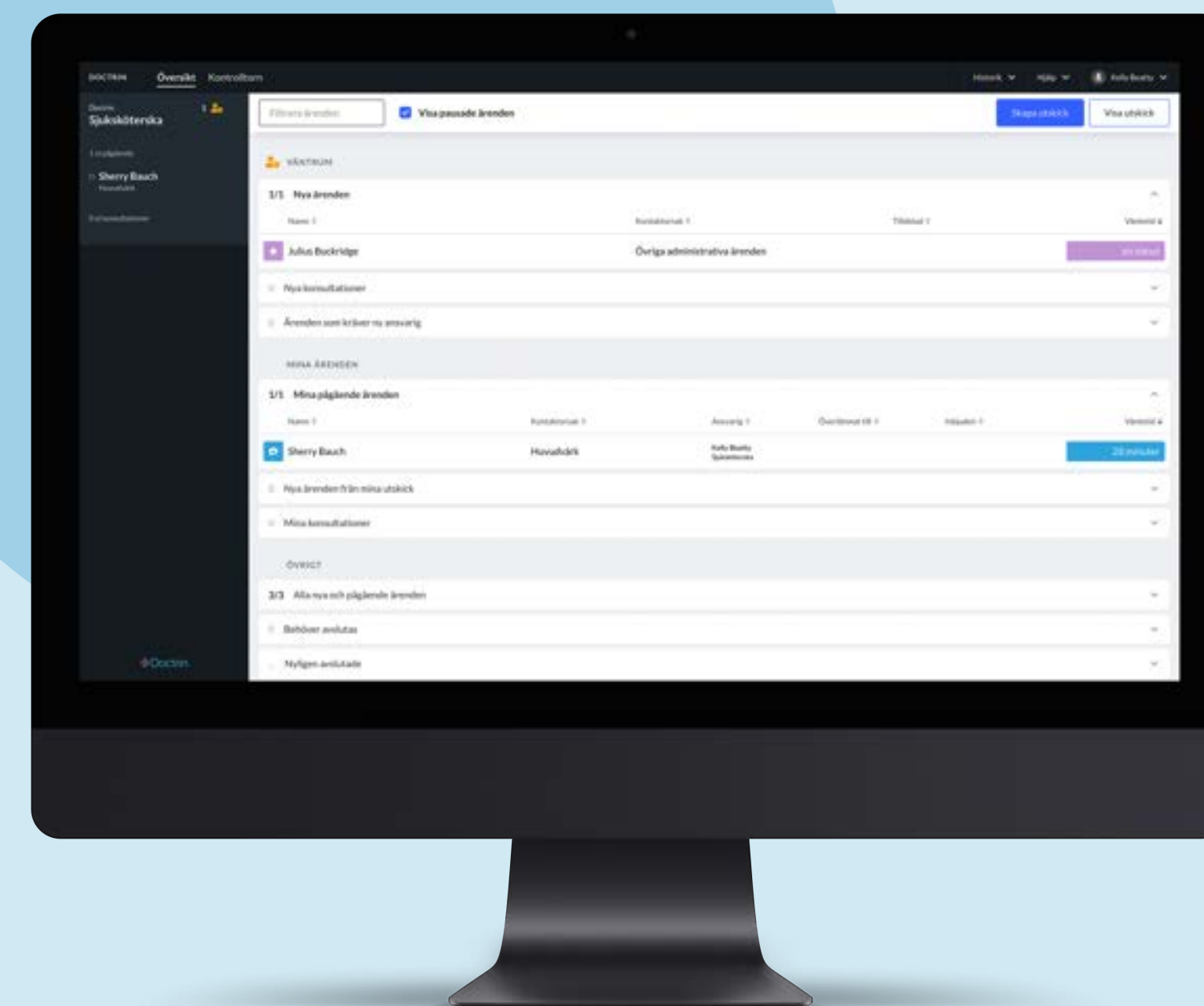
Maria Huss
Verksamhetsutvecklare
Capiro Ögon

Plattformen var enkel att komma igång med

Maria Huss beskriver mottagandet och implementeringen av Doctrin på Capiro Ögon Globen och Capiro Ögon Väst:

“På Capiro Ögon Globen har vi varit igång sedan april. Medarbetarna som jobbar där har därför mer kött på benen. Medarbetarna och ledningen var taggade på att komma igång från start. Hittills har vi fått idel positiv respons kring arbetssättet och Doctrin. Man upplever plattformen som enkel att komma igång med och våga testa runt i. På mottagningen i Globen använder de Webdoc som journalsystem och där finns det fina integrationer som förenklar det administrativa arbetet för medarbetarna mellan anamnes och journal.

På Capiro Ögon Väst har de nyligen kommit igång, men i och med vi hade satt upp mycket rutiner och processer kring införandet i Globen, var det enklare för Capiro Ögon Väst att starta igång. Där håller de på att hitta sitt sätt att arbeta med Doctrin och hur det kan kombineras med deras journalsystem Cosmic. Vi har inte heller sett några avvikelser ännu vilket är bra. Alla ärenden har hittills kunnat hanteras enkelt och snabbt via den asynkrona chatten av våra medarbetare. Handläggningstiden är kort. Men än så länge har inte så högt tryck i den digitala ingången. Så det är hanterbart för medarbetarna och de kan ta sin tid att lära sig hur det fungerar. “



Tre viktiga faktorer för att lyckas med införandet av ett digitalt arbetssätt enligt Maria:



Ett tydligt definierat syfte och mål

Det har varit viktigt för oss att sätta vad vi vill uppnå med det nya arbetssättet. Ett tydligt definierat syfte och mål kring införandet av en digital plattform för anamnesupptagning och asynkron kommunikation med patienter är viktigt för att lyckas.



Ett team med rätt kompetens som avsatt sin tid för att lära sig om det nya arbetssättet

Det ska kännas kul och inte stressigt att implementera ett nytt arbetssätt. Ett team med rätt kompetens som har avsatt tid för att lära sig det nya arbetssättet är en nyckel.



En engagerad ledning och ett bra stöd från andra mottagningar inom Capiro

Nytt arbetssätt kräver positivism! En bra ledning och ett bra stöd från andra mottagningar inom Capiro som jobbar med detta redan och andra stödfunktioner inom Capiro har varit viktigt. Till exempel utbildade Capiro Gyn Globen och Solna (som redan jobbar i plattformen) oss i många av funktionerna i plattformen. Vidare var Capiro Ögon Globen viktiga för införandet på Capiro Ögon Väst.



Vill du veta mer?

Unn Hellberg
Chief Commercial Officer



unn@doctrin.se
+46 (0)73 089 97 84

**Tillsammans får vi världens resurser
att räcka till mer och fler.**