



**Bättre uppföljningar och  
mer individanpassad vård  
på Capho Vårdcentral  
Blackeberg**





## Digitalt när det är möjligt - fysiskt när det behövs

Det var under våren 2020 som Capio Vårdcentral Blackeberg i Stockholm körde igång med sin digitala tjänst på vårdcentralen som nu har runt 9,500 listade personer. Det var rätt i tiden eftersom behovet av digital vård nästan exploderade när Covid kom, berättar Kaveh Chamsai, verksamhetschef på vårdcentralen och medicinskt ansvarig läkare.

“Under större delen av pandemin gjorde videofunktionen att vi kunde fortsätta träffa våra patienter nästintill obehindrat samtidigt som vi höll risken för smittspridning nere. Nu är videofunktionen en viktig del av vårt arbete då det tillåter effektiva och flexibla konsultationer. Vi arbetar enligt principen ‘digitalt när det är möjligt - fysiskt när det behövs,’” säger Kaveh.

Kaveh och hans kollegor definierade tidigt vad de ville uppnå med sin digitala tjänst. De ville höja den medicinska kvaliteten och ta hand om de personer som har kroniska sjukdomar bättre.

“Vi har nu ett bättre omhändertagande av våra patienter med hjälp av Doctrin och de arbetssätt vi utvecklat”.



## Hur känns det att jobba i Doctrin?



“Det känns otroligt bra att arbeta i Doctrins plattform, vi får en helt annan dynamik i vårt arbete. Tidigare har telefonen varit vår huvudsakliga kanal för patientinflödet men nu när vi har Doctrin ser vi betydligt större flexibilitet i vårt kommunikationsarbete med patienter och en rad möjligheter till proaktiv och individ- och diagnosanpassad vård”, berättar Kaveh.

Kaveh berättar att plattformen möjliggör asynkron kommunikation och att den har olika funktioner som de kan använda sig av.

“Man kan välja att avvakta, prioritera, ta flera ärenden samtidigt, konsultera kollegor, pausa och mycket mer.”



“Vi på Capio arbetar systematiskt med att höja den medicinska kvaliteten på den vård vi ger. Vi följer många olika kvalitetsmått. Här jobbar många eldsjälar som är duktiga på att se och inspirera,”

K

**Kaveh Chamsai**  
Verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare  
Capio Vårdcentral Blackeberg



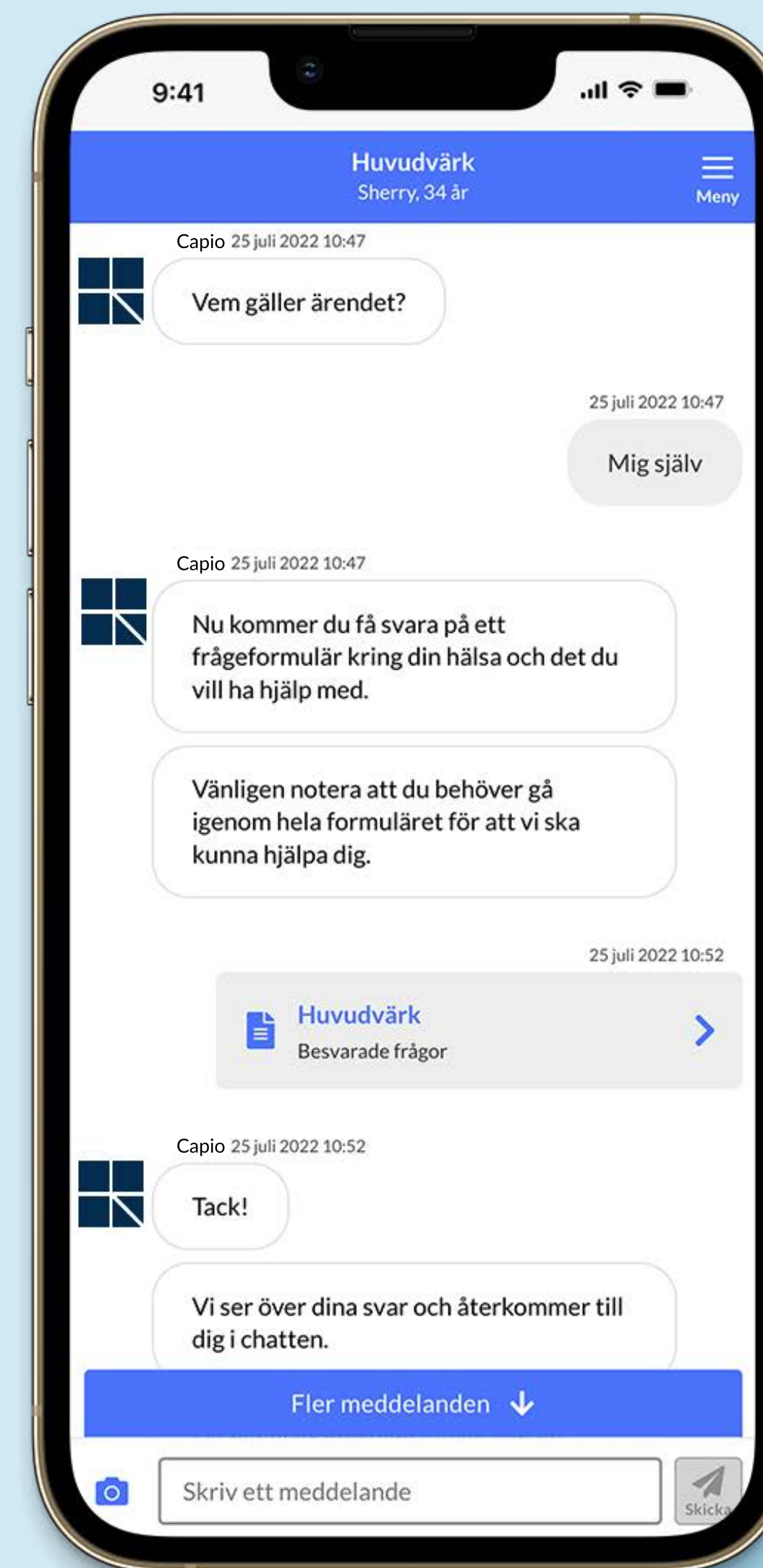
# Bättre uppföljning för kroniskt sjuka patienter

För att hjälpa personer som lever med kroniska sjukdomar använder sig vårdcentralen framförallt av utskick med formulär för uppföljning eller proaktiv informationsinhämtning. Det kan handla om de som har astma, diabetes, hypertoni eller lungsjukdomen KOL.

Förut hade vårdcentralen en lista på alla patienter som fått en specifik diagnos och som behöver uppföljning. Uppföljningen skedde då genom fysiska besök eller telefonsamtal under vilka de ställde frågor om symptom och behandlingens effekt.

Nu använder de Doctrin för att proaktivt samla in information från patienten om symptom och patientens mående. Med informationen som kommer in kan sjuksköterskorna och läkarna avgöra vilka patienter som behöver komma in på besök och för att ta prover, och vilka som kan följas upp genom en digital kontakt.

“Med informationen vi får in via Doctrin kan vi avgöra vilka personer som behöver en spirometri, för att nämna ett exempel, och vilka som inte behöver det. Vi följer riktlinjer enligt regionala vårdprogram för varje sjukdom”, säger Kaveh.



Så tycker patienterna:

95%

av patienterna  
skulle rekommendera  
den digitala tjänsten  
till någon annan

90%

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



# Resultaten av de nya arbetsätten

“Uppföljningen av patienterna är bättre med bland annat utskick av symtomskattningar eller formulär som inhämtar all väsentlig information som ska ingå i e.g. ett KOL-besök.”

Kaveh förklarar också att det här är bättre för patienterna:

"Det är viktigt för oss att jobba proaktivt så att patienten inte behöver höra av sig till oss; det besparar oss resurser och möjliggör ett bättre omhändertagande av patienten. Vi jobbar behovsstyrt och individanpassat. Det här arbetssättet har ökat patientsäkerheten då vi har bättre koll på våra patienter och deras medicinska behov."

Vårdcentralen började med att utveckla vården med det digitala verktyget för en grupp patienter och har sedan utökat sina arbetsätt för att täcka in fler och fler personer. Kaveh upplever att många av de som söker vård är nöjda med det digitala.

“Det här resulterar i mindre onödig provtagning, färre onödiga besök, så många är supernöjda”, säger Kaveh och ler.





# Tips från Kaveh till andra som vill jobba digifysiskt:



## Utveckla tydliga rutiner och arbetsätt

Identifiera vilka patientflöden som med fördel digitaliseras för att sedan anpassa för den specifika individen med dennes medicinska och personliga förutsättningar i fokus. Det handlar om att hela tiden anpassa sina arbetsätt. Vi satte upp mål kring våra stora patientgrupper och sedan utvecklade vi arbetet vidare.



## Marknadsför den digitala tjänsten

Något som vi har lärt oss i arbetet med Doctrin är vikten av att marknadsföra vår digitala tjänsten till de som söker vård och samtidigt få till schemalagningen för personalen som ska arbeta i plattformen.



## Skapa rätt förutsättningar genom att justera schemat

Skapa förutsättningar för att jobba digitalt, skapa luft i schemat! Det går inte att tänka i avgränsade slot-tider då det ju är en asynkron kommunikationsväg, man behöver snarare ha en kontinuerlig digital närvaro under arbetsdagen. Läkare och andra som jobbar i Doctrin måste ha luft i schemat för att kunna hantera ärenden där. Har man en kort tid schemalagd för Doctrin så hinner man inte klart med sina ärenden. Det gäller också att se arbetet i ett större perspektiv när man pusslar i schemat. Vi kanske tar bort två tider för fysiska besök från en läkare men den läkaren kan då ta hand om fyra till fem personer i Doctrin istället.



Vill du veta mer?

**Unn Hellberg**  
Chief Commercial Officer



[unn@doctrin.se](mailto:unn@doctrin.se)  
+46 (0)73 089 97 84



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