

**Så har Hermelinen  
skapat ett sömlöst  
samarbete mellan  
vårdcentral och  
specialistvård**



# Hermelinen har kopplat samman sina verksamheter

## Det här är Hermelinen

Hermelinen är Norrlands största privata vård- och friskvårdsföretag. De erbjuder både primär- och specialistvård i Region Norrbotten genom sin vårdcentral och specialistmottagning med fokus på sjukvård, friskvård och rehabilitering. Inom verksamheten finns även en barnvårdscentral och mödravårdscentral. Verksamheten är bred och därmed även kompetensen inom Hermelinen. Bland de anställda finns läkare, sjuksköterskor, arbetsterapeut, fysioterapeut, barnmorskor samt diabetessjuksköterska.

## Varför Hermelinen implementerade en digital plattform

2021 öppnade Hermelinen sin vårdcentral. I samband med lanseringen ville de säkerställa ett nytt och modernt arbetssätt för verksamheten. Ett arbetssätt som tillgängliggjorde hela verksamheten för patienterna och skapade möjligheter till ett bredare samarbete mellan primär- och specialistvård. De valde då att implementera en digital tjänst för de patienter som söker vård hos vårdcentralen och inom deras specialistvårdsverksamhet.



“Fördelen med Doctrin är att vi kan hjälpa så många fler nu. Tidigare kunde vi på specialistvården svara på förfrågningar från runt 30 personer om dagen. Nu kan vi ta emot långt många fler ärenden, boka in de som behöver på en tid och hänvisa de som inte vi kan ta emot till andra ställen”

**Lotta Carnerud**  
Vårdadministratör  
Hermelinens specialistvård

**90%**

skulle rekommendera  
Hermelinens digitala tjänst  
till någon annan

**100%**

tillgänglighet på telefon tack  
vare avlastning genom  
Doctrins plattform

# Hur det fungerar i praktiken



## För Hermelinens patienter

- Loggar in online med BankID via Hermelinens hemsida och väljer ingång: vårdcentral eller specialistvård
- Svarar enkelt på frågor om sökorsak
- Loggar ut och inväntar svar från Hermelinen i en assynkron chatt

## För medarbetarna på Hermelinen

- Får in ärendet som sorterats efter prioritet med hjälp av Doctrins plattform
- Kan enkelt sätta sig in i ärenden med hjälp av anamnesrapporten som genererats automatiskt
- Återkopplar smidigt genom dialog med asynkron chatt och video
- Hänvisar vidare patienten till rätt profession internt vid behov, den insamlade informationen följer med vid överlämning



# Fördelar med de digitala arbetssätten



## Enklare för patienter att få rätt hjälp

Det är lättare att hänvisa patienter till rätt enhet och person när alla enheter inom verksamheten jobbar i samma plattform. När en patient lämnas över digitalt från en enhet till en annan görs det tillsammans med all information patienten redan skickat in.



## Förbättrad medicinsk kvalitet

Medarbetarna på Hermelinen upplever att den medicinska kvaliteten har förbättrats sedan införandet av den digitala plattformen. Det är framförallt den digitala anamnsupptagningen som skapat mycket värde då den ger patienten möjlighet att lämna relevant information om ärendet till Hermelinen från start.



## Effektivare hantering av receptförnyelser

En stor andel av de ärenden som kommer in rör förnyelser av recept. Med den digitala anamnsupptagningen har arbetet förenklats då samma information som kommer in digitalt kan registreras i journalen, verifieras av vårdmedarbetare och signeras av läkare.





“Förut satt läkare och dikterade efter besöken, sedan fick en annan person internt sköta den administrativa uppföljningen. Nu skriver alla våra läkare direkt till patienterna i Doctrin istället. Så kommer informationen fram direkt till mottagaren”



**Magnus Olivesten**  
Verksamhetschef  
Hermelinens vårdcentral

# Samarbetet mellan vårdcentralen och specialistvården

Hur man jobbar med ärendehantering digitalt skiljer sig mellan vårdcentralen och specialistvården på Hermelinen. På vårdcentralen arbetar alla enhetens medarbetare i Doctrins plattform. Medarbetarnas dagar är uppdelade mellan att ge digital vård och att ta emot fysiska besök. På specialistvården jobbar endast sjuksköterskor och vårdadministratörer med att hantera de ärenden som kommer in. Behoven är olika på de olika mottagningarna och därför skiljer sig arbetssätten.

## Ärenden delas mellan vårdcentral och specialistvård

Varje dag lämnas ett antal ärenden över mellan Hermelinens vårdcentral och specialistvård. Medarbetarna på de olika enheterna kan enkelt konsultera med varandra om patienterna genom chatten i plattformen. I plattformen kan enheterna även skicka medicinlistor och journalkopior till varandra. Det gör att medarbetarna slipper springa med papper mellan varandra, som de tidigare behövde när ärenden skulle lämnas över.



“Inom specialistvården använder vi Doctrin när vi inte får kontakt med personer på telefonen, när vi vill skicka information inför operationer, dela provsvar, skicka kopior på journalen, medicinlistor eller annat. Det är så enkelt”,



Lotta Carnerud,  
Vårdadministratör  
Hermelinen specialistvård

# Så säkerställer Hermelinen ett digitalt fokus i verksamheten

## Tydliga mål från start

Hermelinen har sedan start satsat på sin digitala tjänst och nya arbetssätt. De satte en tydlig målsättning internt vad de vill uppnå – att den digitala ingången ska vara den naturliga ingången till verksamheten.

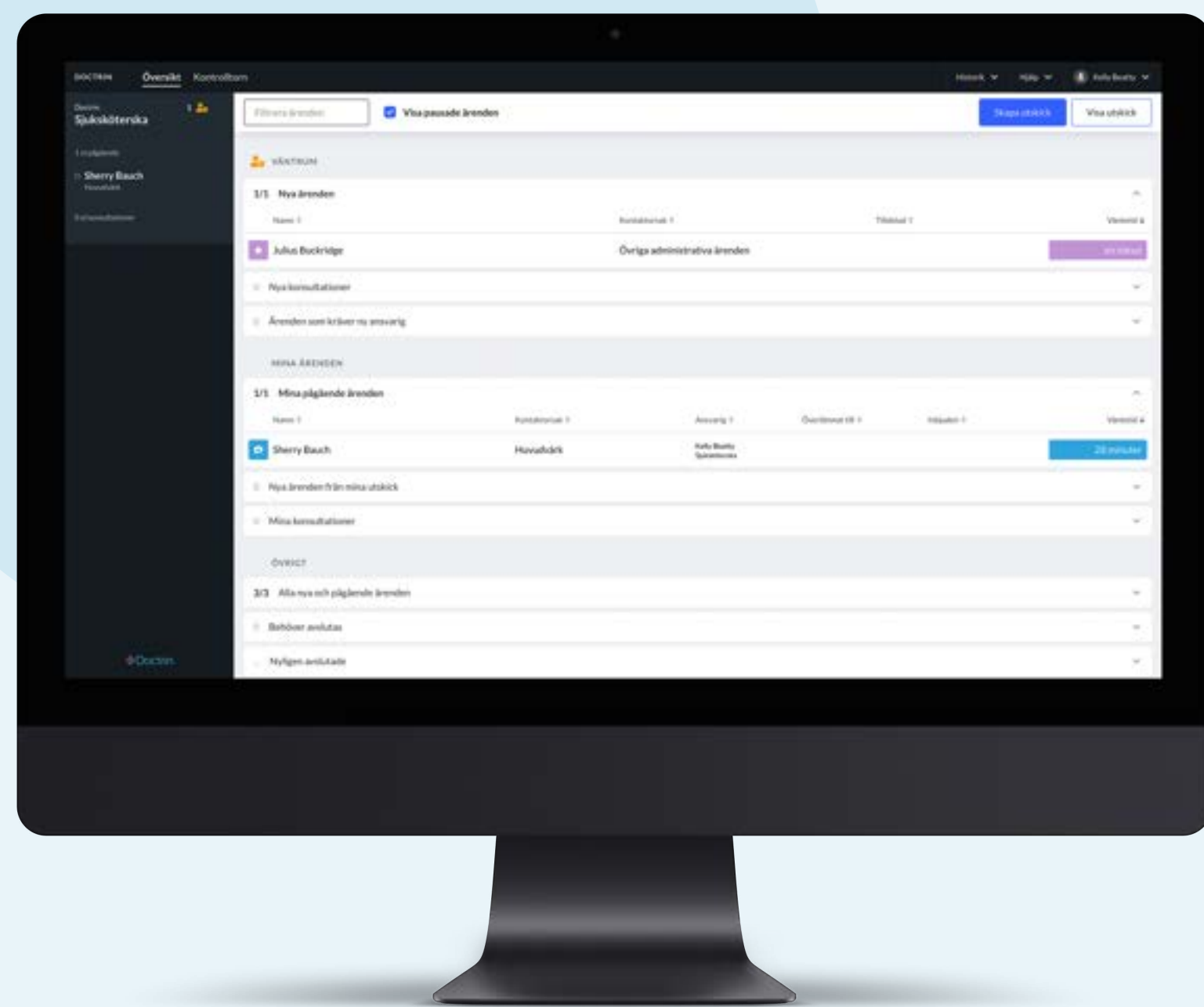
## Förankrar arbetssättet internt redan på arbetsintervjuer

En viktig aspekt för att lyckas med det digitala arbetssättet har varit att göra det till en del av Hermelinens vårderbjudande. På vårdcentralen jobbar t.ex. alla medarbetare i Doctrins plattform. Redan på arbetsintervjuer förankras arbetssättet med kandidater.

## Lotsar patienter till den digitala ingången

I starten la Hermelinen mycket fokus på att berätta om den digitala ingången för patienterna. När samtal kom in till mottagningarna så meddelade Hermelinen att de skulle återkoppla digitalt. Många av Hermelinens patienter har sedan dess lärt sig att de får snabb hjälp om de kontaktar mottagningen online.





“

“Det viktiga är att Doctrin ersatte andra system, det var inte bara ett ytterligare system vi behövde lägga till.”



**Magnus Olivesten**  
Verksamhetschef  
Hermelinens vårdcentral



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.**