



Digital vård i praktiken på Mama Mia BVC

Mama Mia såg behovet av ett förbättrat arbetsätt för BVC

Detta är Mama Mia

Mama Mia är en del av Prima Vård. De erbjuder vård i livets olika skeden, från mödravård och barnvårdscentral till sexuell hälsa och amningsmottagning.

BVC har ett brett uppdrag

Att skriva in sitt barn på Barnvårdscentralen (BVC) är frivilligt, men i Sverige väljer nästan alla föräldrar att göra det. BVC har ett brett uppdrag. Primärt handlar det om att ge vård till barn, från att de är nyfödda upp till 6 års ålder. Utöver det guidar BVC föräldrar i sitt föräldraskap, erbjuder möjligheten att ingå i ett nätverk tillsammans med andra föräldrar samt informerar om öppna förskolan och folktandvården.

Digital plattform för att öka tillgängligheten

Tidigt 2021 implementerade Mama Mia, tillsammans med Doctrin, en digifysisk vårdmodell för de som söker vård på Mama Mias BVC och andra mottagningar. Målet var att utveckla arbetsättet för medarbetarna och således öka tillgängligheten för patienterna.



Så fungerar det i praktiken

Digital rådgivning, hembesök och fysiska besök

Genom Doctrins plattform erbjuds nyblivna föräldrar och deras barn digital rådgivning i kombination med hembesök och fysiska besök på mottagning. Både barnen och föräldrarna kan snabbt komma i kontakt med en barnsjuksköterska genom Mama Mia online. Där får de ofta ett första svar på sina frågor inom 30 minuter.

Hejdå telefonköer

Att småbarnsföräldrar har möjlighet att kontakta en barnsjuksköterska online gör att de slipper vänta i långa telefonköer till sin lokala BVC. Föräldrarna kan lita på att de snabbt kan få en första återkoppling från en sjuksköterska. Om ett fysiskt besök behövs så bokas det in, annars kan rådgivningen ske online via chatt och videomöten.





“Det nya arbetssättet har gjort att vi har mer tid under hembesök att svara på de frågor som föräldrar kan ha. Mycket för att vi redan innan besöket har samlat in den viktiga information som vi behöver. Tidigare gick mer tid under besöket åt att ställa frågor om föräldrarnas levnadsvanor, hälsotillstånd, hur födseln gått, vilken vecka de fött barnet osv.”

Regionchef för barnsjukvården
Stockholm och Skåne på Mama Mia

Hur plattformen implementerades

Från telefon till digital ingång

Medarbetarna började med att lotsa föräldrar som sökte rådgivning från t.ex. telefon till den digitala ingången. Samtidigt började lokala BVC-mottagningar skicka ut kallelser till föräldrar via Doctrin. Det inkluderade kallelser för hembesök, vaccinationer och årskontroller. Detta gjorde att mottagningarna smidigt fick in sina patienter till plattformen.

Digitala utskick istället för brev

Mama Mia BVC satte tidigt upp som mål att en majoritet av de kallelser som skickades ut skulle gå ut digitalt med Doctrins funktion "utskick", istället för med vanlig post. Nyblivna föräldrar tillhör en grupp som är vana vid att använda digitala tjänster, därmed blir det en naturlig kontaktväg för både BVC och föräldrarna.



“Kombinationen med digital rådgivning och fysiska besök på patientens lokala BVC-mottagning ger många fördelar. Både för de som söker vård hos oss och våra medarbetare. Med Doctrins digitala plattform kan vi jobba med snabba svarstider samt att förbereda hembesök och årskontroller mycket bättre. Det ger oss mer tid att svara på de frågor som nyblivna föräldrar har när vi väl ses.”

Regionchef för barnsjukvården
Stockholm och Skåne på Mama Mia

Fördelar för föräldrar och medarbetare på BVC

Extra stöd till förstagångsföräldrar

Idag ges mycket rådgivning online till föräldrar, allt från tips till egenvårdsråd. Det kan kännas extra tryggt att ha en digital länk till sin BVC-mottagning precis efter födseln, speciellt om man är ny i föräldrarollen. BVC har därför valt att ge extra stöd tidigt i kontakten. En chatt skapas i den digitala kanalen när kallelsen till det första hembesöket går ut. Föräldern som är registrerad för ärendet kan på så sätt enkelt skriva till BVC om de har frågor, fram till det att hembesöket äger rum. Det skapar trygghet och kan minska antalet inkommande frågor till BVC via andra kanaler inför besöket.

Medarbetare kan jobba hemifrån

Arbetet i plattformen bidrar även till en mer flexibel arbetssituation för medarbetarna. Möjligheten att jobba hemifrån, som tidigare inte varit ett alternativ, har varit varmt välkommen.



Från brev till digitala utskick

Att gå från brev till digitala utskick

Att förändra kommunikationskanal mellan patient och mottagning kan upplevas som utmanande. Det var det även hos Mama Mia BVC, där medarbetarna ställde sig frågande till om mottagarna verkligen skulle läsa de digitala utskicken. Mama Mia BVC valde att testa digitala utskick och fick ett positivt resultat. Som nämnt är nyblivna föräldrar vana vid att använda digitala tjänster, därmed blev det en naturlig kontaktväg för både BVC och föräldrarna.

Upplevs som säkrare med digitala brev

Nu upplever medarbetarna metoden som säkrare än fysiska brev, eftersom mottagaren måste logga in med BankID innan de kan läsa informationen som kommit från BVC.

Att sluta med brev blev en besparing

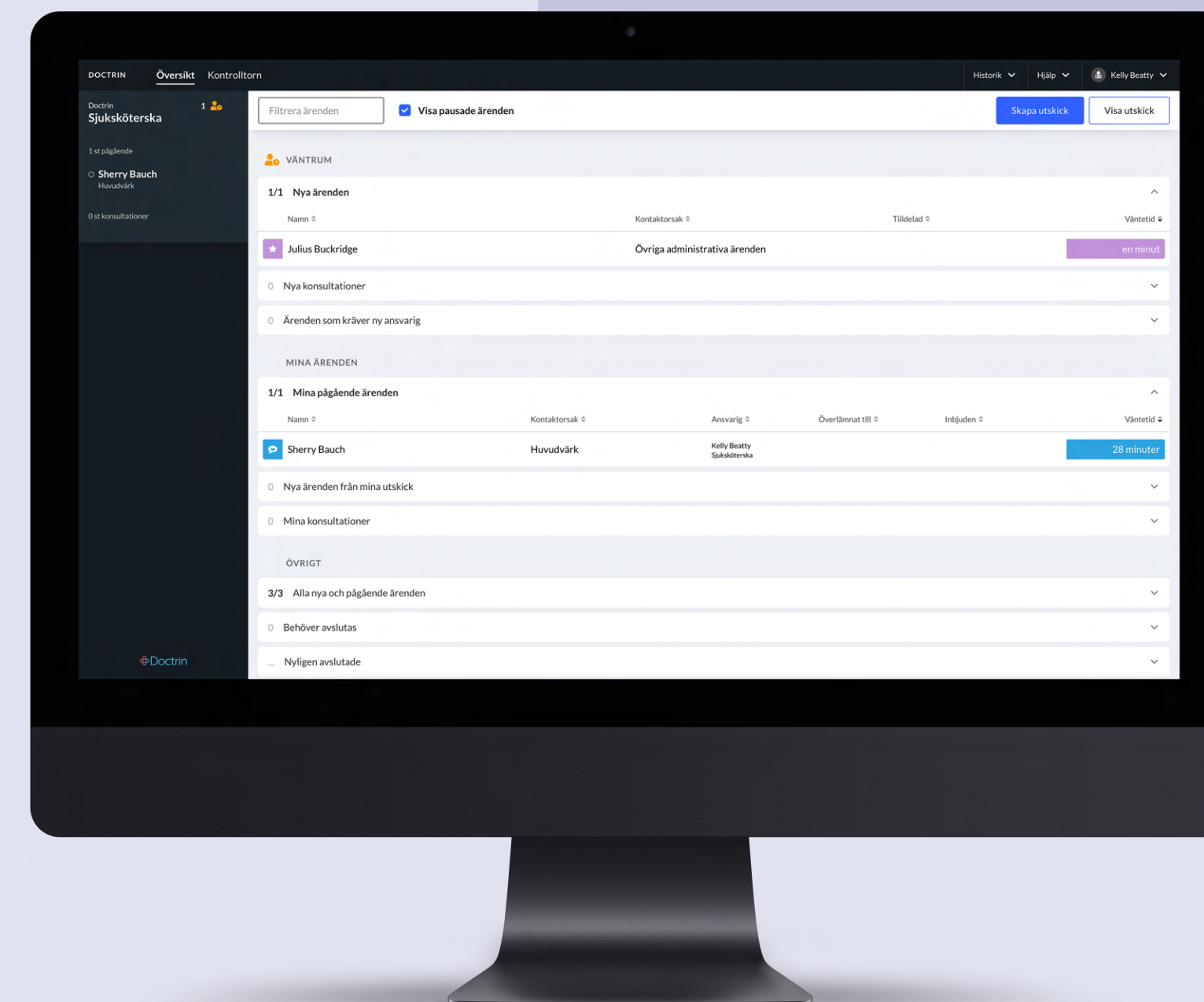
Det är inte bara säkerheten som upplevs som en vinst. På Mama Mia BVC har man även kunnat minska sina utgifter, eftersom varje brev med porto kostar ca 9 kr att skicka ut. En besparing värd att nämna med tanke på mängden patienter som varje vecka kallas till mottagningen.



Mama Mia tar nu datadrivna beslut

Möjligheten till analys ger insikter

Med Doctrins plattform får varje enhet ett statistikverktyg som ger insikter kring de digitala vårdkontaktarna. Mama Mia BVC började analysera sin data och insåg att en stor andel ärenden online handlade om administrativa ärenden. Med den insikten anställde de administratörer som kunde avlasta sjuksköterskorna med det administrativa arbetet. Till en början upplevdes det som ovant för sjuksköterskorna som var vana att boka sina egna besök och styra sina kalendrar. Genom att föra en dialog med varandra och hitta nya rutiner kunde de etablera det nya arbetssättet som idag innebär en avlastning i vardagen.



Resultat av förändringen

Sammanfattningsvis har förändringen resulterat i:

- Mer tid för medarbetarna att fokusera på vårdprogrammen
- Snabb rådgivning digitalt när det går, fysiskt besök vid behov
- Mer utrymme för föräldrar att ställa frågor under fysiska möten då informationen BVC behöver samlats in proaktivt online
- Digitala utskick istället för fysiska kallelser med post
- Möjlighet för medarbetare att jobba hemifrån
- Beslut om framtida verksamhetsutveckling kan baseras på data



“Till andra som vill börja arbeta med digitala besök eller rådgivning är mitt råd att fokusera på tydliga mål och prioritera de viktigaste som ni vill uppnå. Det gjorde vi i arbetet med digitala kallelser.”

Regionchef för barnsjukvården
Stockholm och Skåne på Mama Mia

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.**