

Praktikertjänst Önsta Gryta Vårdcentral ställde om arbetssättet

→ Förbättrade sin tillgänglighet
och arbetsmiljö



Innehåll

Introduktion.....s.2

Utmaning och behov.....s.3

Så förändrade de sin verksamhet.....s.4

Så fungerar det i praktiken.....s.5

Att ta emot och planera kommunikation.....s.6

Att få med sig teamet på förändringen.....s.8

Effekter och resultat.....s.9

3 tips från Veronika till dig som vill ställa om till ett digitalt arbetssätt.....s.10



Introduktion

När arbetsbelastningen blev för hög och patienterna sökte sig till andra alternativ tog Önsta-Gryta vårdcentral ett avgörande beslut: att ställa om verksamhetens sätt att arbeta med patienter. Med ett nytt digitalt arbetssätt, och stöd från plattformen Doctrin, har vårdcentralen ökat sin tillgänglighet, förbättrat arbetsmiljön och skapat ett effektivare patientflöde – utan att tumma på vårdkvaliteten.

Fakta Önsta-Gryta Vårdcentral

Belägen: Önsta-Gryta, norr om Västerås.

Grundades: Under 90-talet

Verksamhet: Vårdcentral med rehab, lättakut, barnmorskemottagning och barnvårdscentral under samma tak.

Listade patienter: 11 200 patienter

Antal anställda: 40 medarbetare

Professioner: Fysioterapeuter, BVC/MVC, dietister, läkare, sköterskor och kurator.

Systemstöd: Doctrin och Collabodoc



Utmaning och behov

En primärvård i förändring

Primärvården är i förändring. Patienter förväntar sig att snabbt kunna komma i kontakt med sin vårdcentral, samtidigt som läkarna har nya krav på sig att hjälpa ett ökat antal patienter varje dag. På Önsta-Gryta Vårdcentral såg man ett behov av att förändra sina arbetssätt för att kunna öka sin flexibilitet och tillgänglighet.

- Vi insåg att vi varken hade tid eller resurser att ha all personal på plats, och att vi inte längre kunde ta emot friska patienter Vi ställde oss frågan: hur kan vi fortsatt vara tillgängliga för dem som söker vård, men som inte nödvändigtvis behöver komma på ett fysiskt besök? Vi behövde en förändring för att matcha de digitala alternativen och locka tillbaka våra patienter som faktiskt är hos oss, men även få mer listade patienter, säger Veronika Andersson, Administrativ chef på Önsta-Gryta vårdcentral.

Samtidigt upplevde läkargruppen en ökad arbetsbelastning och arbetsmiljö som inte var hållbar.

När vårdcentralen skulle byta lokaler under 2024 bestämde de sig för att göra en satsning för att förändra sin vardag på mottagningen. De behövde möta utmaningarna kring begränsad tillgänglighet och högt tryck på personalen - en gång för alla.

“

Vi märkte på läkarna att de var överbelastade. Det var tungt, överbokad och läkarna upplevde att de varken hann eller orkade ta hand om allt.



Veronika Andersson
Administrativ chef
Önsta-Gryta vårdcentral

Så förändrade de sin verksamhet

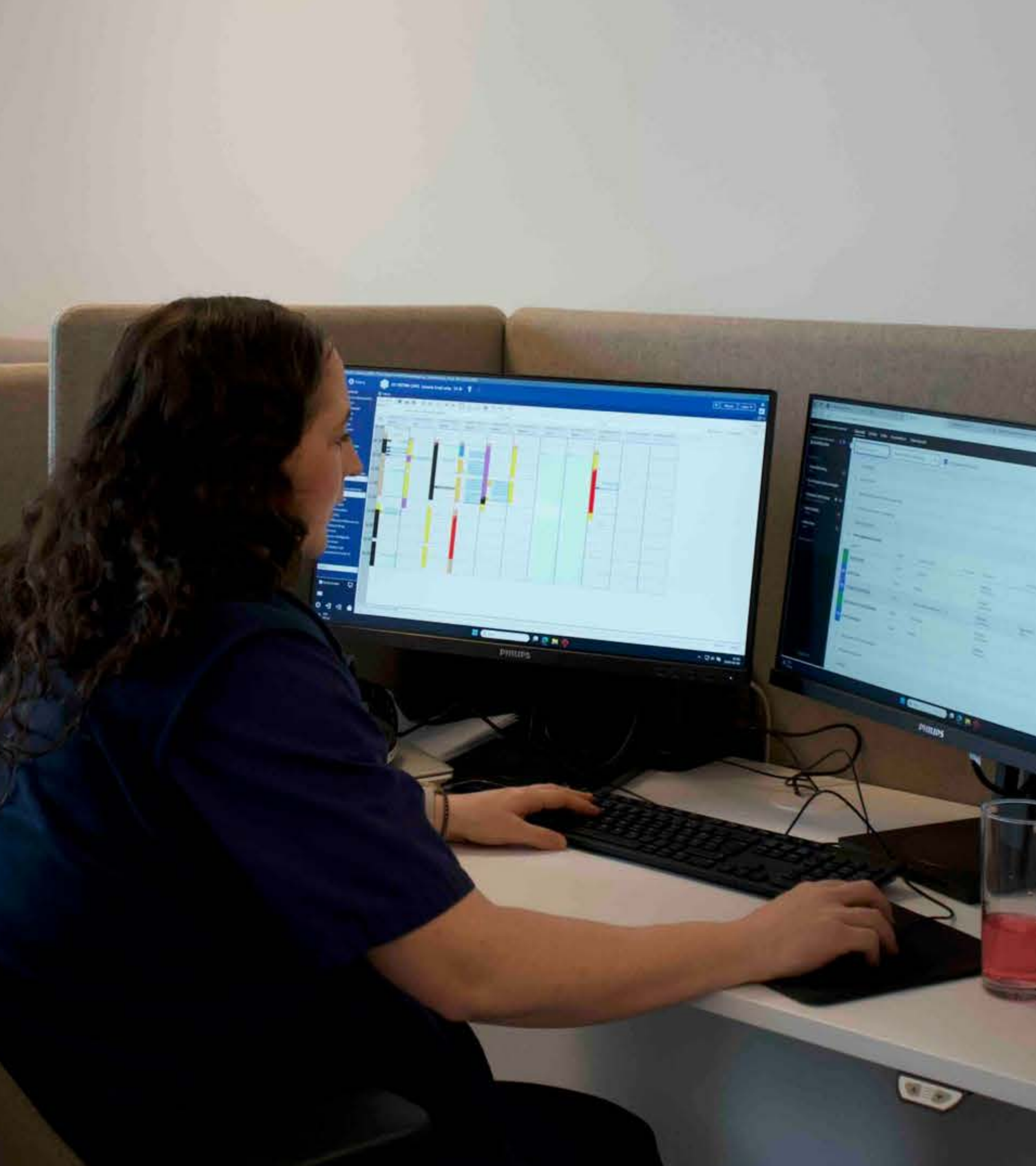
Förändrat arbetssätt kräver nya systemstöd

Mottagningen började med att fokusera på hur de ville förändra sin verksamhet. De såg framför sig ett aktivitetsbaserat och personcentrerat arbetssätt, med fokus på att säkerställa rätt vård till rätt patient, genom att arbeta enligt BEON (bästa effektiva omhändertagandenivå). Då behövde de förbättra sin tillgänglighet, jobba mer som ett team oavsett profession och förbättra hur de triagerar patienter som söker vård. För att lyckas krävdes ett digitalt systemstöd som matchade deras nya aktivitetsbaserade arbetssätt.

1177 Direkt var på gång att implementeras i regionen, men då mottagningen upplevde begränsad funktionalitet för ärendehantering och samarbete valde de att satsa på Doctrin som systemstöd för att ställa om verksamheten.

- Man får ingen anamnes innan i 1177 Direkt, utan det bygger egentligen på att man har en ping-pongchatt med patienterna och det tar mycket mera tid, säger Hanna Cronberg, Enenhetschef, distriktssköterska och teamledare.





Så fungerar det i praktiken

Med systemstöd på plats kunde teamet lansera sitt nya arbetssätt med fokus på att hantera allt digitalt i första hand. Det börjar redan när patienten söker vård. Nu är den digitala ingången den primära ingången för Önsta-Grytas patienter. Patienternas resa börjar med att de får svara på några frågor om sitt ärende digitalt och får sedan svar från sjuksköterska i en asynkron chatt.

På vårdcentralen jobbar en läkare och sjuksköterska alltid i team för att ta emot patienterna i chatten. De sitter bredvid varandra så de kan ta emot, behandla och avsluta digitala ärenden tillsammans. Behövs till exempel en receptförnyelse kan sjuksköterskan enkelt lämna över chatten till läkaren som skriver ut önskat recept. Allt på samma plats. Ibland behöver en patient komma in på fysiskt besök, då kan de förbereda patienten digitalt. Det kan även vara inför årskontroller för exempelvis diabetes, astma eller KOL.

Man kan göra mycket förarbete i Doctrin inför ett besök som kanske hade varit svårt att ta på en halvtimme, förklarar Veronika.

Att ta emot och planera kommunikation

Lättakut säkerställer att det finns tid för akuta fysiska besök

För att säkerställa att patienter med akuta behov alltid får hjälp har vårdcentralen öppnat en lättakut i samma hus. På så sätt säkerställer de att rätt patient får rätt vårdnivå, och att det alltid har tid för akuta fysiska besök. När det rör sig om något akut får patienten fylla i en anamnes till vårdcentralens lättakut via systemet Collabodoc.

- Man får alltid tid samma dag eller dagen efter i Collabodoc, säger Veronika.

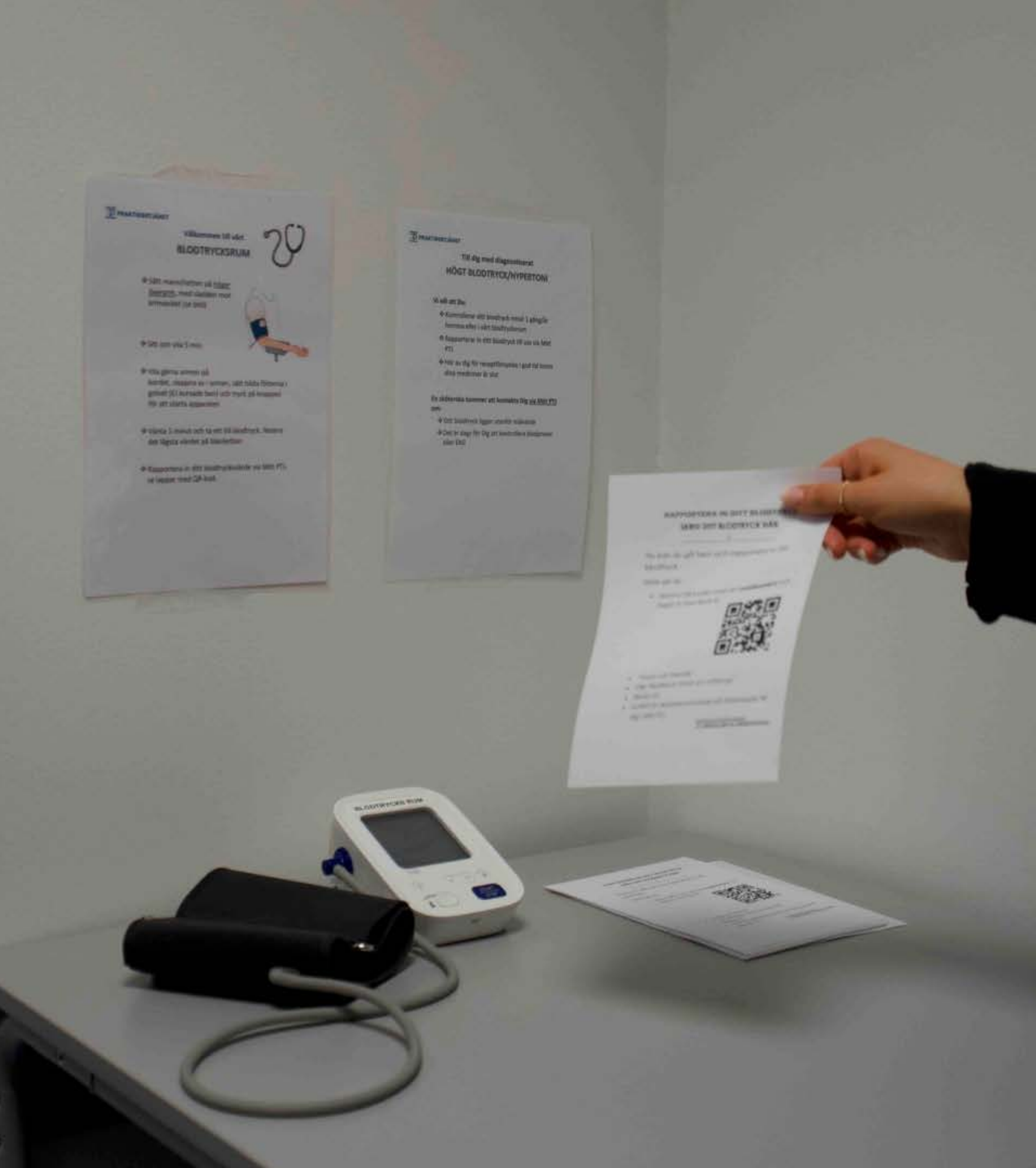
Telefonen är självklart fortsatt öppen för de patienter som föredrar den kontaktvägen, men för att säkerställa att patienterna får kännedom om den digitala kontaktvägen finns ett röstmeddelande som informerar patienten om att de kan få hjälp digitalt om de föredrar att ta kontakten asynkront.

Informationsinsamling inför besök

Utöver att ta emot de patienter som hör av sig till mottagningen fungerar även Doctrin perfekt för att samla information och kommunicera med listade patienter. På BVC skickar de ut kallelser inför 3-års och 5-års kontroller. Rehab kan enkelt följa upp patienter som varit sjukskrivna kring deras hälsa. Kommunikation som tidigare tog lång tid kan nu genomföras i tid, till exempel samma dag som patienten förväntas börja arbeta igen.

Exempel på digital ärendehantering och arbetssätt på mottagningen:

- När patienter söker vård (digital ingång)
- Triagering av patienter och mellan professioner
- Tvärprofessionellt samarbete kring patienter som söker vård digitalt
- Kallelser till patienter med formulär och skattningsskalor inför besök
- Digital uppföljning av rehabpatienter
- Samtal med kurator sker via video



I blodtrycksrummet tar patienterna själva sitt blodtryck, resultatet skickar de själva in digitalt till sin läkare via QR-kod.

Att få med sig teamet på förändringen

Förändringen kom inte över en natt – teamet behövde tid för att landa i sin nya vardag. Trots det hade Önsta-Gryta en tydlig målbild och förståelse för att de inte kunde smyga igång med sitt nya arbetssätt. De behövde ställa om helt för att lyckas.

- *Vi kan inte trappa in oss i det nya arbetssättet, utan vi måste kliva in i det. För att det ska fungera behöver vi satsa helhjärtat från början. Får vi inte in tillräckligt många patienter digitalt, då uteblir effekten. Då kommer vi inte vinna någonting på det, varken för patienter, kostnadsmässigt eller tidsmässigt. Ska vi genomföra den här omställningen, då måste hela verksamheten vara med. Alla i personalen behöver vara involverade, säger Veronika Andersson.*

Då både arbetssättet och systemet var helt nytt för medarbetarna har det tagit tid för vårdlaget att hitta sina processer.

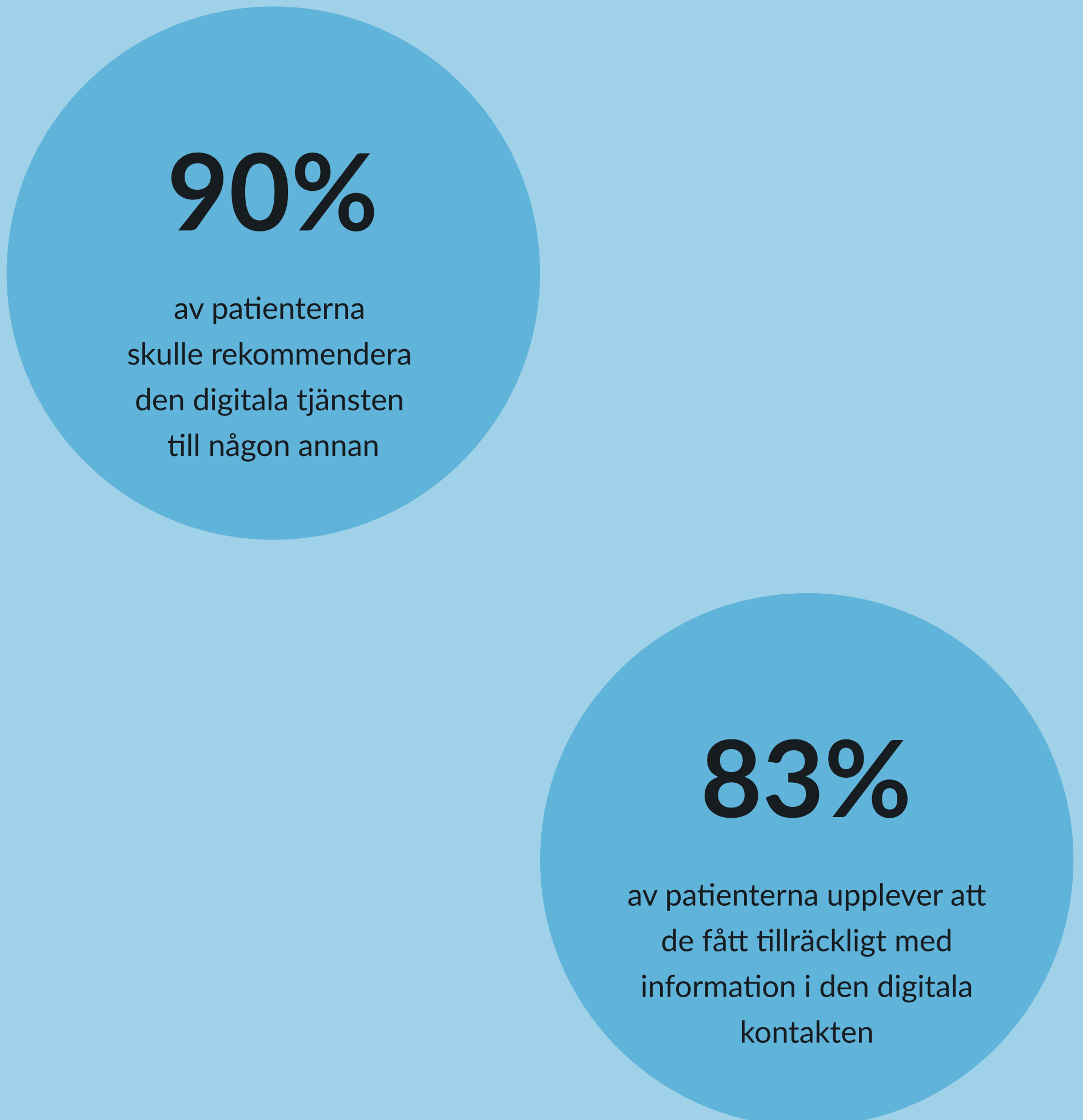
- *Det är en process att komma in i. Många läkare är vana vid att träffa och prata med sina patienter fysiskt, så övergången till att hantera digitala ärenden har varit en större omställning för dem. Men man märker hur processen utvecklas – ju mer vana de blir, desto tryggare blir de i att fatta beslut även digitalt, förklarar Hanna Cronberg.*

“

Vi kan inte trappa in oss i det nya arbetssättet, utan vi måste kliva in i det. För att det ska fungera behöver vi satsa helhjärtat från början. Får vi inte in tillräckligt många patienter digitalt, då uteblir effekten.



Veronika Andersson
Administrativ chef
Önsta-Gryta vårdcentral



90%

av patienterna
skulle rekommendera
den digitala tjänsten
till någon annan

83%

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

Källa: Data från Praktikertjänst Önsta Gryta Vårdcentral
perioden 01/01/2025 till 06/05/2025

Effekter och resultat

Ett år efter införandet kan mottagningen se många effekter av förändringen. Antalet telefonsamtal har minskat med cirka 400 inkommande samtal per månad. De har därmed ökat sin tillgänglighet, både i telefonen och digitalt.

- Vår tillgänglighet i telefonen är nu 99% hela tiden. Det skapar öppningar för våra patienter på andra ställen också. Att vi är tillgängliga för de som inte vill gå in i chatten. Patienterna har också en lättare väg in till oss via telefon nuförtiden, när det inte ligger en massa andra samtal och tar deras tid. På måndagar har vi ringt upp alla inkomna telefonsamtal redan vid lunch. Så vi har blivit mer tillgängliga på alla håll. Det är den stora vinsten, säger Hanna Cronberg.

Medarbetarna upplever en förbättrad arbetsmiljö där de kan hjälpa fler patienter, både digitalt och fysiskt. Vid behov kan medarbetarna jobba hemma och ta emot ärenden. När de har haft medarbetare som sagt upp sig, har de kunnat lösa bemanningen digitalt. Till exempel när mottagningens kurator slutade. Då kunde de snabbt ersätta tjänsten med en annan kurator i Stockholm som kan ta alla patienter på distans via chatt och videomöten. I medarbetarundersökningar ser mottagningen även förbättringar i upplevd stress och arbetsbelastning samt i personalomsättning.

- Förändringen har blivit bättre än vi trodde. Jag har jobbat digitalt tidigare, på en annan vårdcentral också. Där fick vi aldrig igång det på samma sätt, men då var det ganska nytt, säger Hanna Cronberg.

3 tips från Veronika till dig som vill ställa om till ett digitalt arbetssätt

Veronika Andersson, Administrativ chef på Önsta-Gryta vårdcentral, har varit med och drivit förändringen. Hon delar sina bästa tips till andra mottagningar som vill lyckas med förändringsarbetet:

✓ Besök andra verksamheter

Åk ut till verksamheter och titta på hur de arbetar. Det ger mycket mer än att sitta och läsa en text eller se plattformen. Satsa på att åka ut till verksamheter där det funkar och där man har lyckats.

✓ Säkerställ tid i schemat och våga testa

Vi schemalade ganska mycket redan från start för att sitta i chatten. Det har varit en viktig del för att lyckas med omställningen. Vi har vågat testa och haft utrymme för att testa. Det har gjort att vi har kunnat bredda användandet på mottagningen. När vi har rekryterat ny personal har vi också informerat om att vi jobbar jättemycket digitalt. Allt som går, ska ske digitalt. Genom att informera om det så är nyanställda med på det redan från början.

✓ Ha tålamod med att förändringen tar tid

Det kommer initialt att kräva investeringar i form av tid, pengar och personalresurser. Det innebär inte att personalen försvinner, utan snarare att mer av deras tid behövs i början. Att hantera det ökade inflödet tar tid, och det kostar – men det är en naturlig del av processen. Det är viktigt att både ledning och personal känner sig trygga i att det får ta tid, och att de har utrymme att ta emot fler patienter i den takt som fungerar.



**Bättre vård börjar med bättre
kommunikation.**