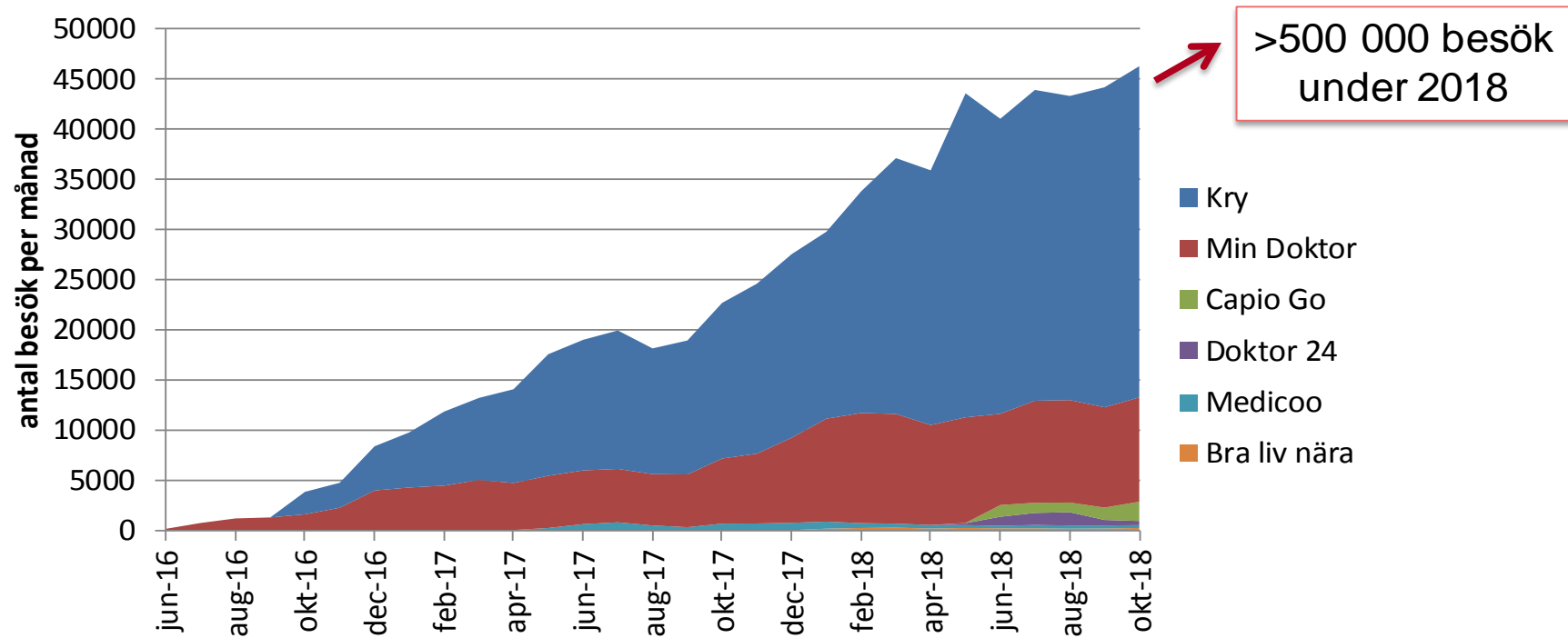




Praktikertjänst24  
Eira hälsocentral

2019-11-21

# Mycket har hänt på drygt två år...

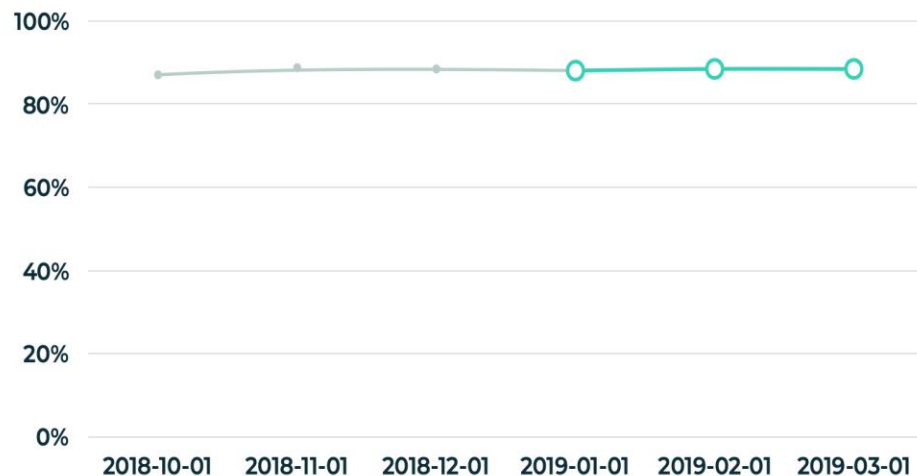


# Är verkligen digitalisering lösningen på allt?

- Patienternas önskan
- Effektivt för patienterna
- Kan vara effektivt för vården
- Helt olika funktion om du har enstaka akutbesök hos de nationella aktörerna jämfört med rådgivning/akuta fall/uppföljningar/recept förnyelser/svar på undersökningar till dina kända patienter på hälsocentral
- Nationella aktörerna gör till stor del dsk rådgivning tror jag
- Nationella aktörerna behandlar med recept i ca 40% av kontakterna, ab i 5% av kontakterna

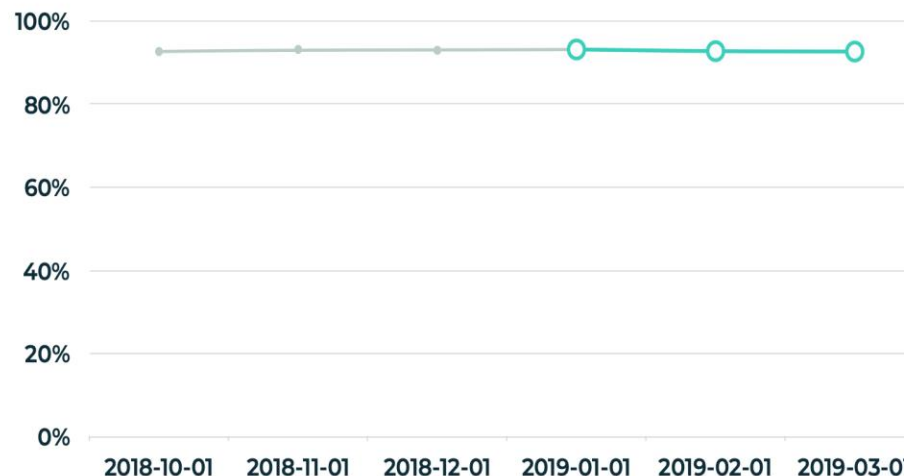
# 88%

ANDEL PATIENTER SOM KONTAKTAR KRY OCH BLIR HJÄLPTA DIGITALT (BLIR FÄRDIGBEHANDLADE)



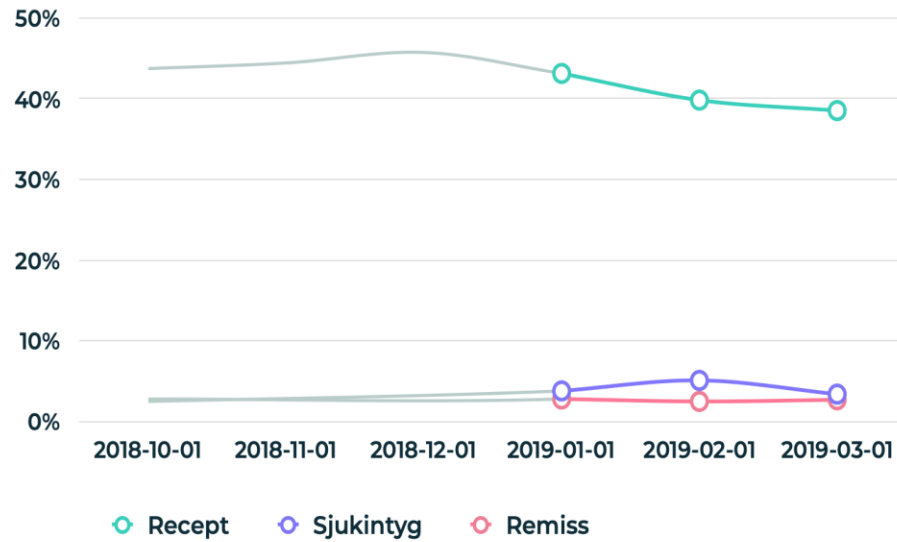
# 93%

ANDEL PATIENTER SOM ANGER ATT DERAS MÖTE HOS KRY ERSATTE ETT FYSISKT VÅRDBESÖK



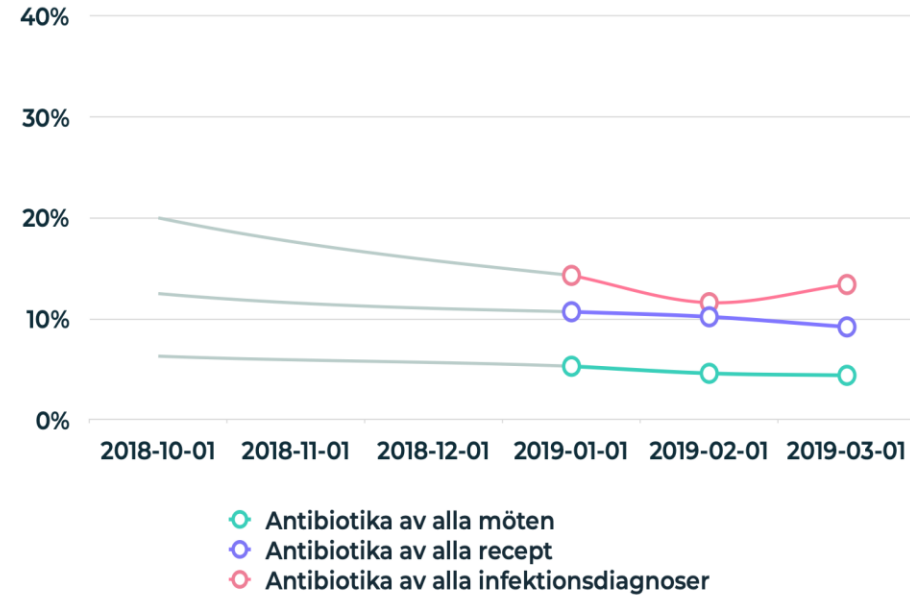
# 40%

ANDEL MÖTEN SOM LEDER TILL RECEPT



# 5%

ANDEL MÖTEN SOM LEDER TILL RECEPT MED ANTIBIOTIKA



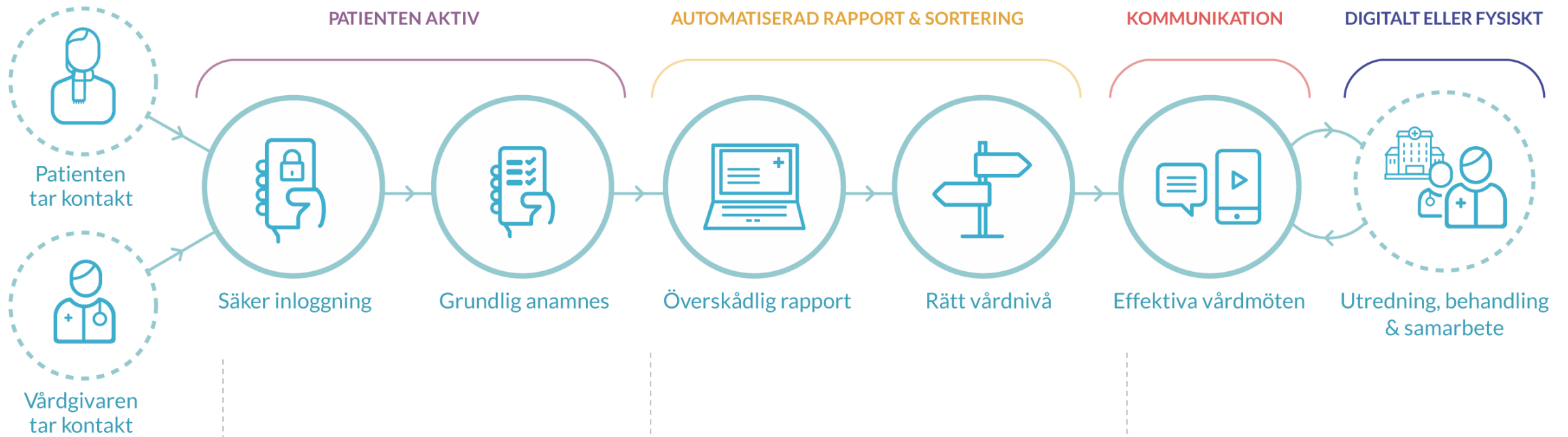
# Varför började vi med Praktikertjänst24

- För att kunna erbjuda våra patienter en digital kontaktväg som vi tror de önskar eller kommer att önska
- Tyckte Mina Vårdkontakter var osmidigt
- Nyfikna på Digitala möjligheter. Spännande och kul att prova något nytt.
- Förbättrad Triagering
- Göra patienterna mer ansvariga för anamnesgivandet – i linje med Lättakut (Collabodoc) och autoanamnes vid sjukskrivning
- Minska samtalen i TeleQ
- Kunna rådgiva/behandla utan fysiskt besök
- Digitala återbesök och uppföljningar
- Minska antalet telefonuppföljningar

# Hur har vi jobbat

- Pilotprojekt i PTJ. Nära samarbete med utvecklare på Doctrin.
- Marknadsföring på hemsida och i lokalen. Mars 2019 info tidigt i TeleQ
- Start oktober 2018
- Initialt bara doktorer (doktorer sedan tidigare jobbat med mina vårdkontakter)
- Ingen särskilt avsatt tid
- Från januari dsk
- Från oktober alla yrkeskategorier
- Från oktober 2019 kan vi själva initiera kontakt

# Patientflöden som är möjliga med Praktikertjänst 24



## Patient tar kontakt:

- Väljer mellan ca. 300 sökorsaker, medicinska och administrativa.

## Vårdpersonal tar kontakt:

- Lämna provsvar
- Skicka formulär till patienten ex. skattningsskalor.

## Inlogg och formulär:

- Patienten loggar in med Bank-Id för att påbörja kontakt eller för att ta del av skickat meddelande.
- Formulären innehåller både fritext och flervalsfrågor

## Rapport och sortering:

- Patientens svar presenteras i en rapport för vårdpersonalen.
- Automatisk sortering till yrkesgrupp beroende på sökorsak, ex. administrativa sökorsaker direkt till sekreterare.

## Kommunikation och handläggning:

- Text eller videokommunikation i plattformen.
- Lämna över och bjuda in andra personer i ärendet.
- Boka in fysiska besök samt planera för dessa vid behov.



# Positiva erfarenheter med Praktikertjänst 24

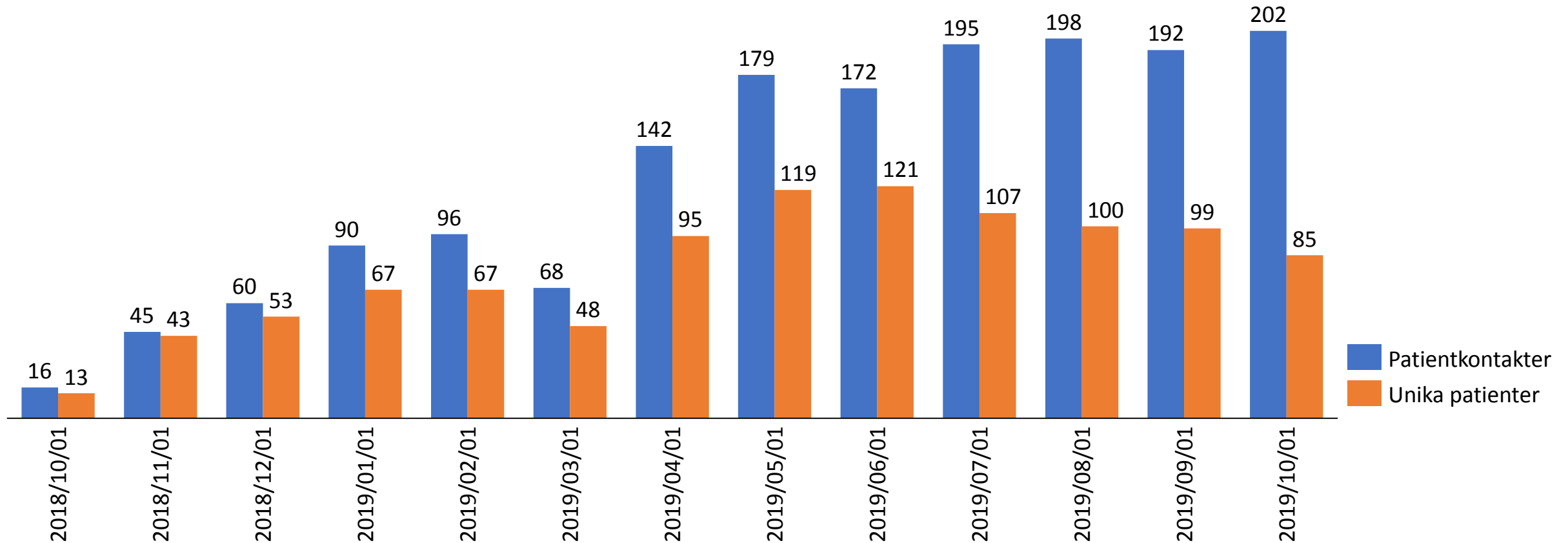
- Användarvänligt system
- Bra att patienterna får tänka igenom varför de söker vård och att de får fylla i sin anamnes innan kontakten med vårdpersonal
- Enkelt sätt att kommunicera med patienterna
- Tidseffektivt sätt att meddela patient om provsvar och lätt att svara på följdfrågor
- Vid receptförnyelse- väl förberedda patientärenden och lätt att komplettera
- Patienterna mycket nöjda

# Negativa erfarenheter med Praktikertjänst 24

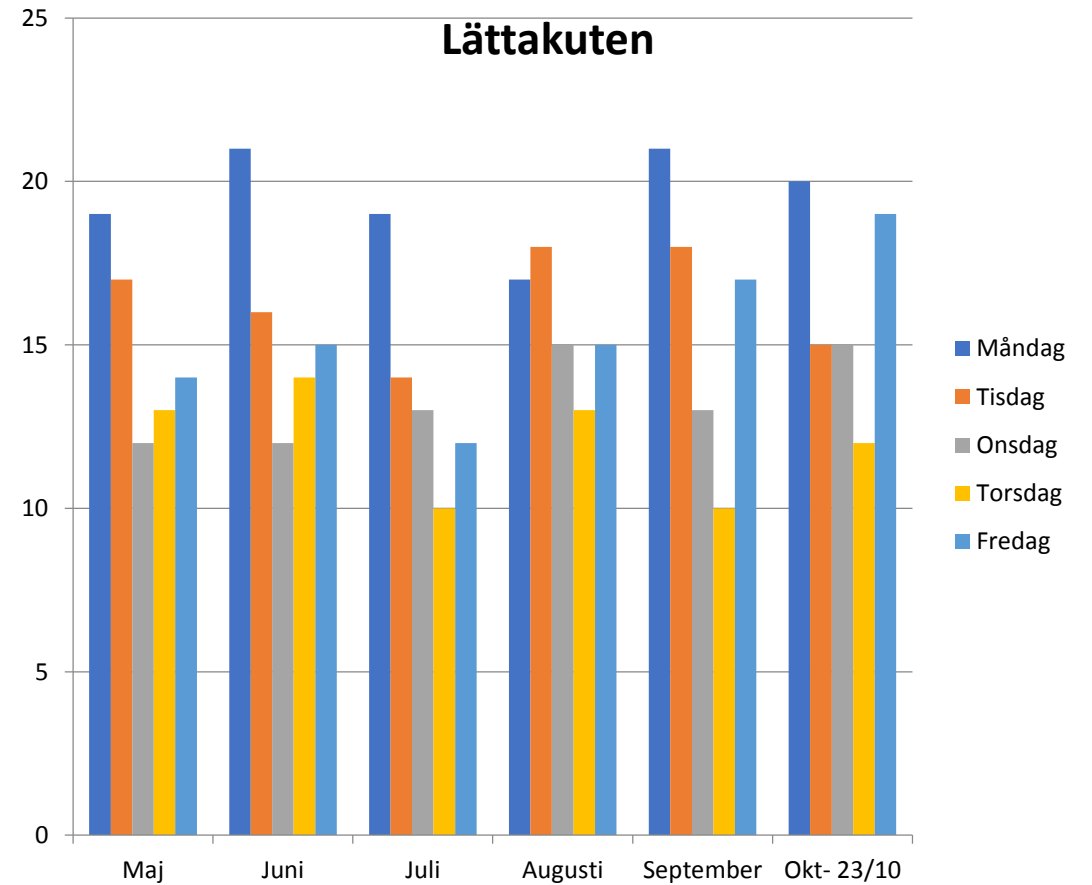
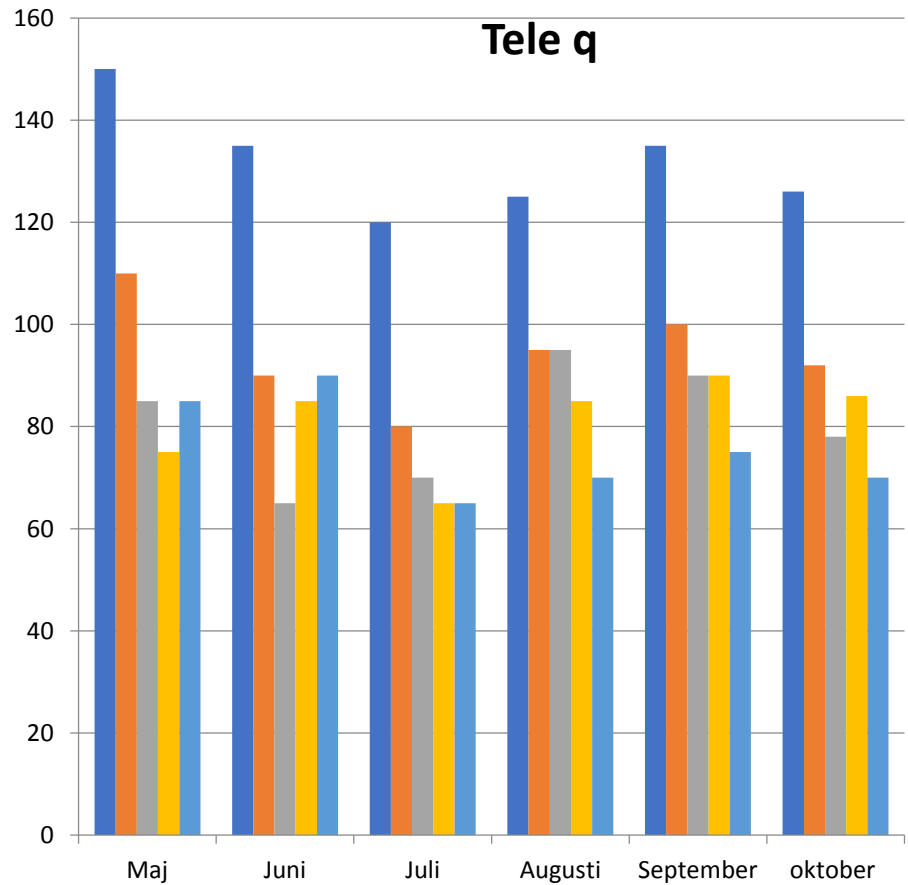
- Ytterligare en ingång att bevaka
- Kan inte behandla så många

# 1587 kontakter av 987 unika patienter

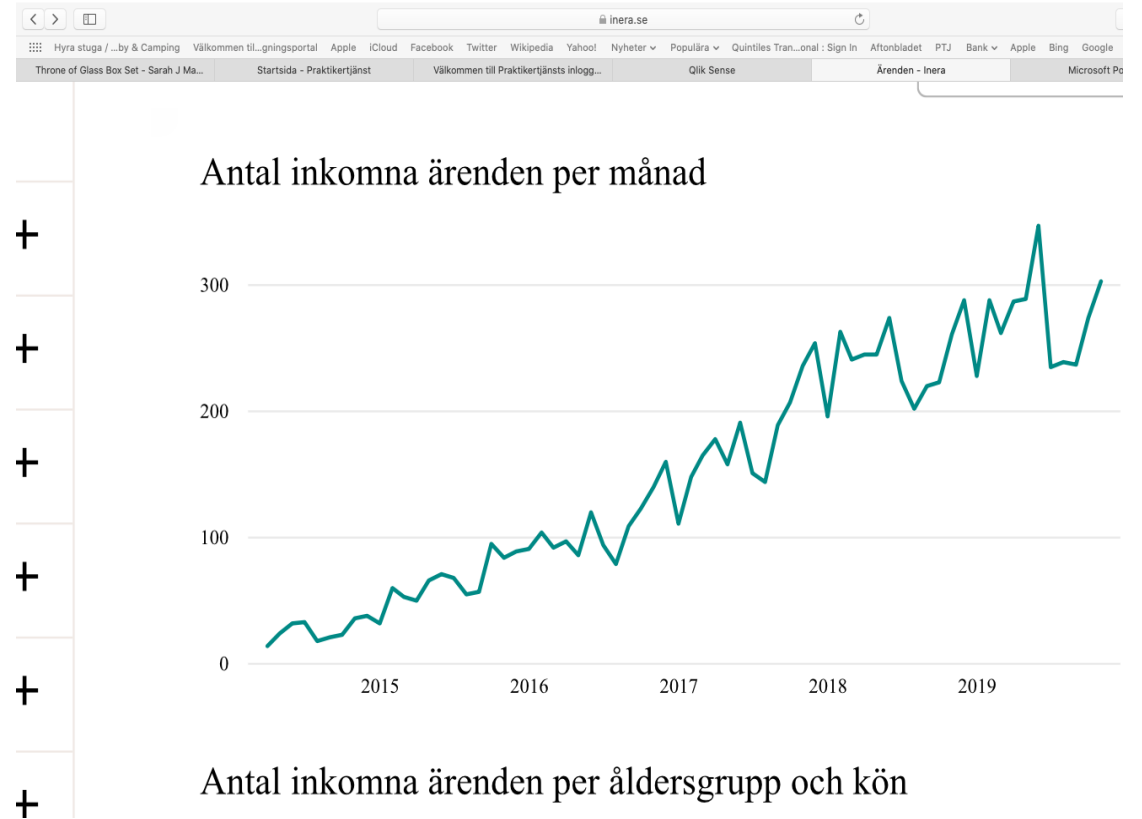
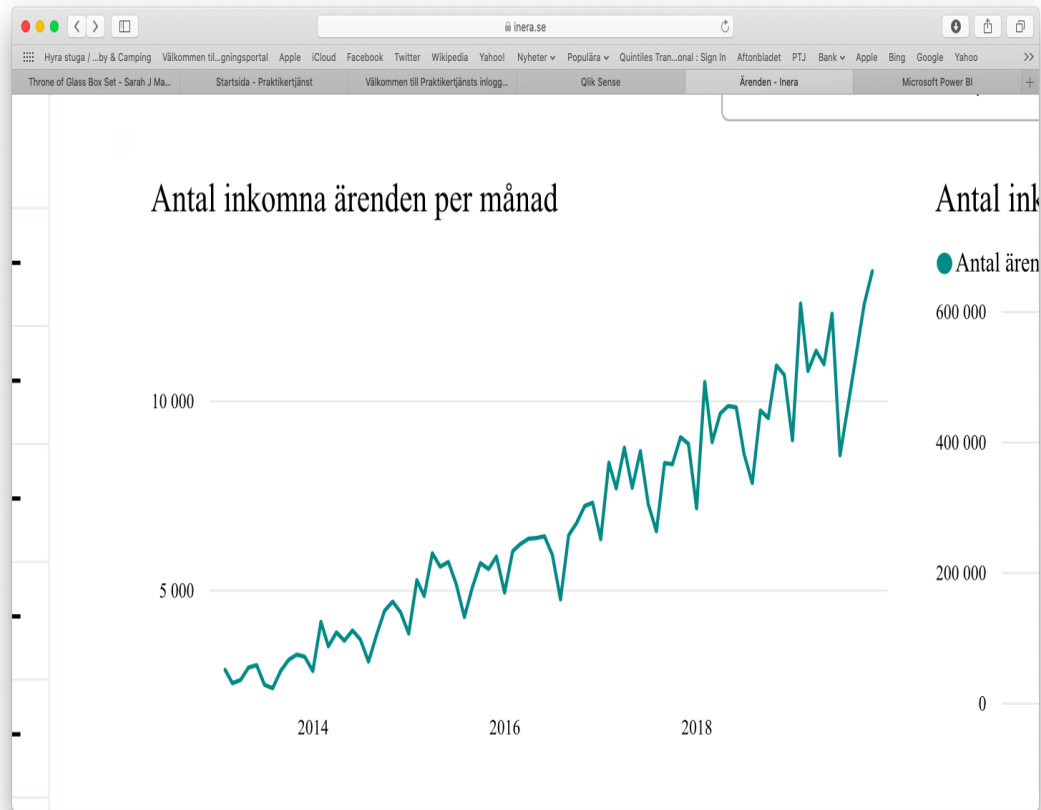
Antal patientkontakter och antal unika patienter i PTJ24 sedan oktober 2018



Något minskad belastning i TeleQ. Oförändrat på Lättakuten. Kontakter/dag/mån



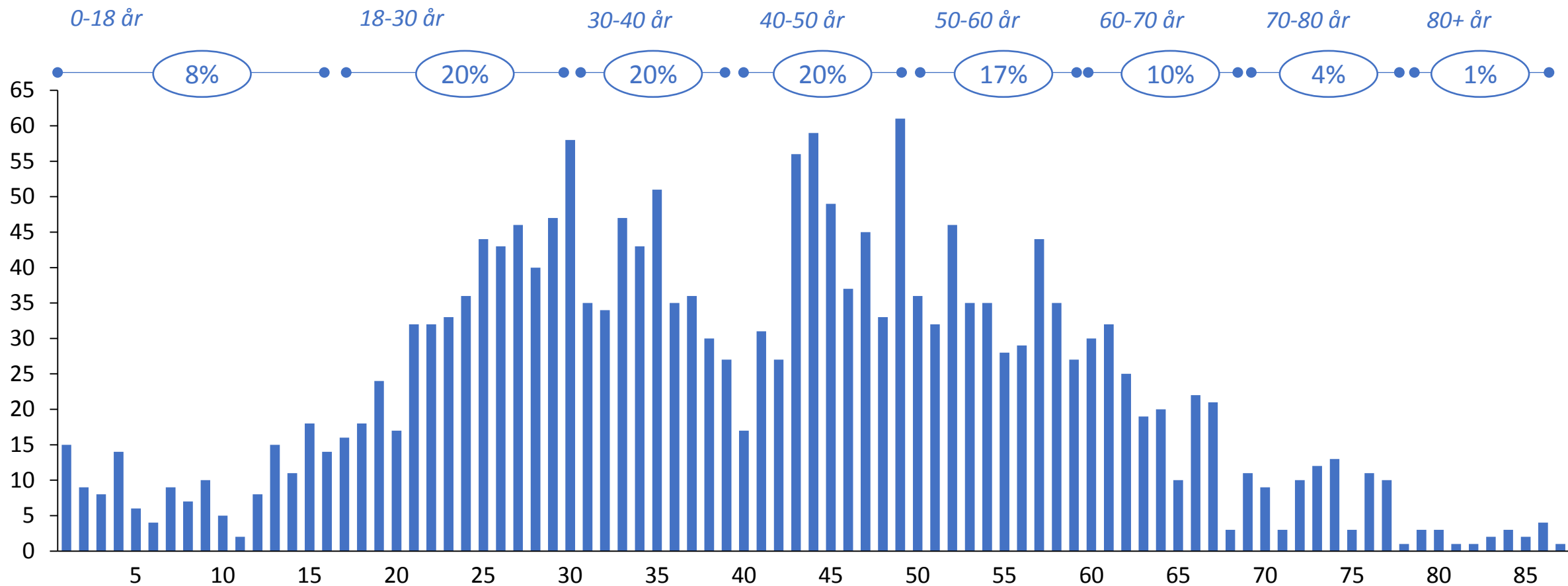
# Ärenden i 1177 vårdguidens e-tjänster/mån. Regionen resp Eira.



Antal inkomna ärenden per åldersgrupp och kön

# Yngsta patienten är 1 år, och äldsta 87 år

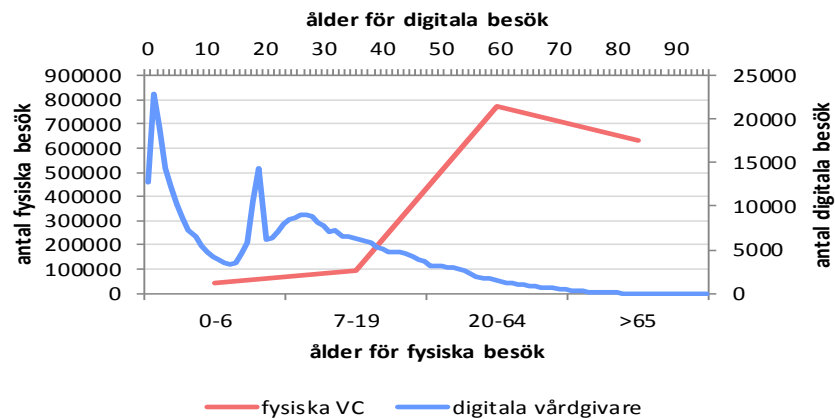
Antal patienter per ålder



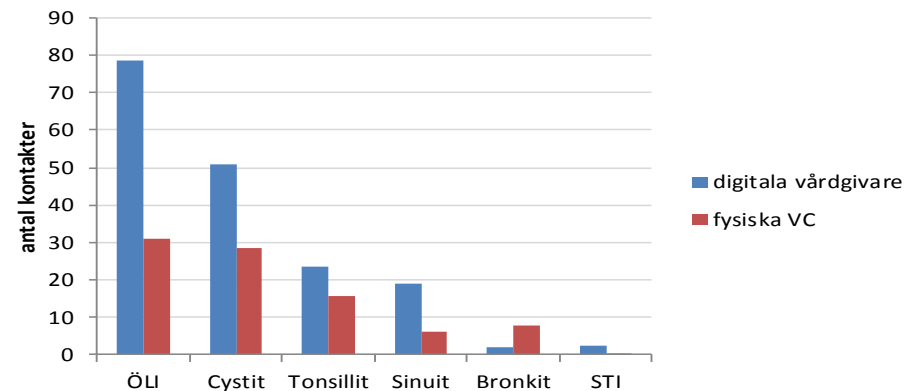
# Jämförelse med fysiska vårdcentraler

- Ej jämförbart patientunderlag
- Ej jämförbart beslutsunderlag

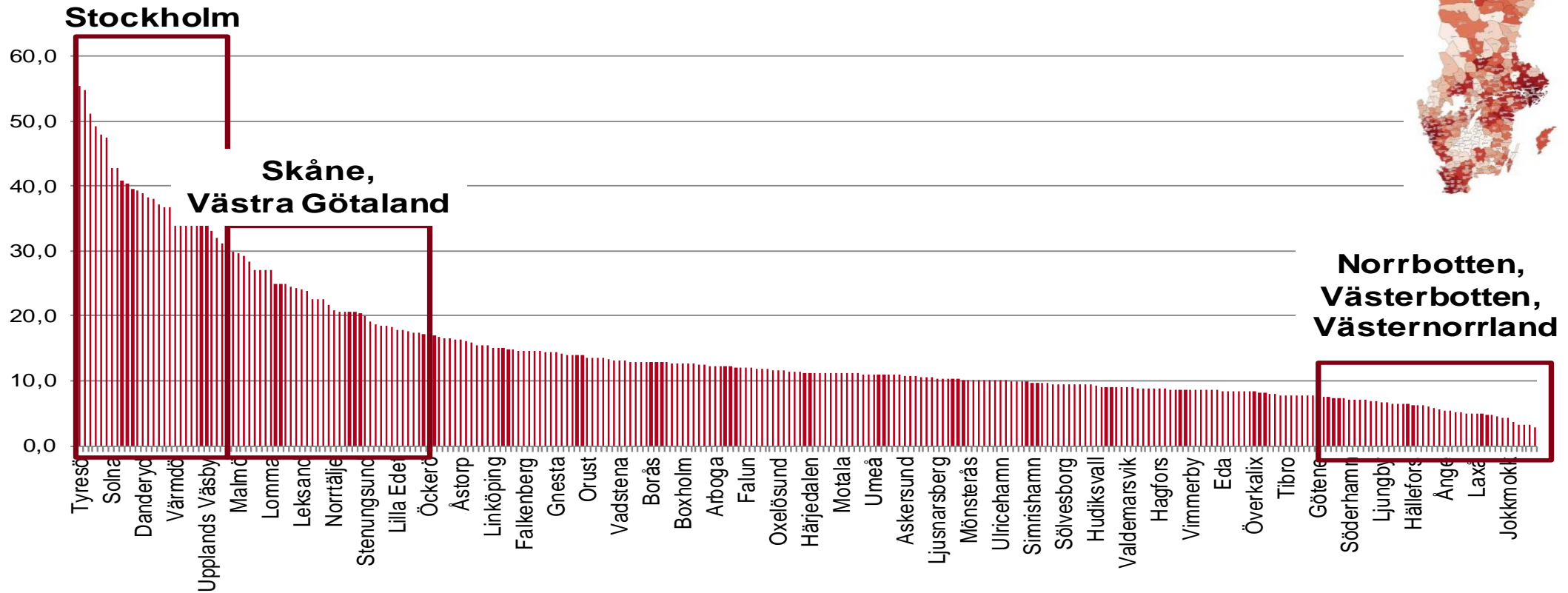
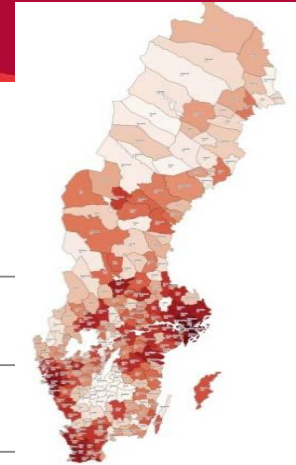
### Antal besök per ålder



### Antal diagnoser per 1 000 kontakter



# Digitala besök per 1000 invånare per kommun 2017



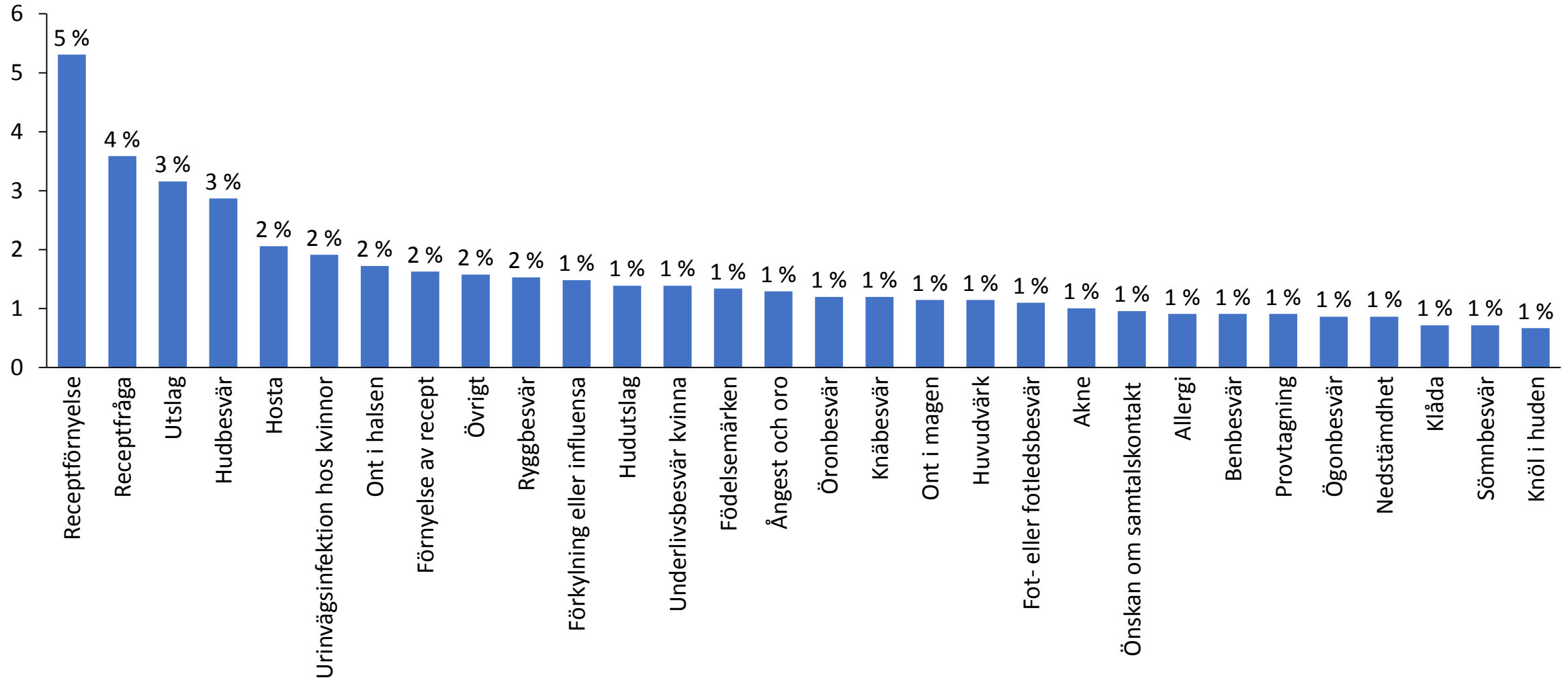


# Praktikertjänst 24 framöver

- Flytta kommunikation från Mina Vårdkontakter
- Digitala återbesök
- Digitala brev
- Behandla det som går effektivt och säkert; UVI, akne
- Rådgivning med skriftlig information med skickade PDF
  
- Är det motiverat ekonomiskt och personellt??

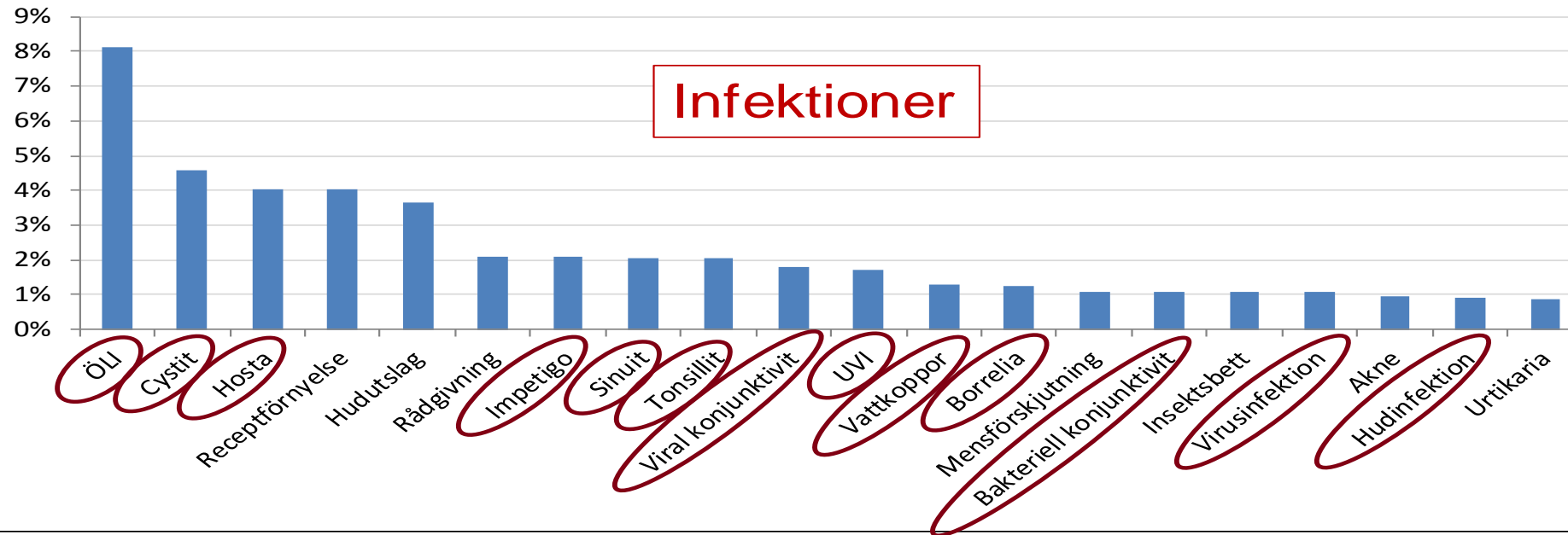
# Vanligaste sökorsakerna PTJ24

De 30 vanligaste sökorsakerna in PTJ24 (47% av totala ärenden)



# Vilka diagnoser behandlas?

## Diagnoser topp 20



SENASTE KVARTALET

## 15 vanligaste diagnoserna

- Övre luftvägsinfektion
- Svinkoppor
- Astma
- Hosta och virusinfektion
- Vattkoppor
- Sömnstörning
- Hudutslag
- Bihåleinflammation
- Allergi
- Springmaskinfektion\*
- Akne
- Urinvägsinfektion
- Halsfluss
- Ångest och depression
- Ögoninfektion

Denna lista utgör cirka 1/3 av den totala volym diagnoser som ställs på KRY. Diagnosskalan i sin helhet är bred samt att de vanligaste diagnoserna kan variera över året beroende på säsong.

\* Beror på bristande tillgång till receptfritt läkemedel som tidvis även varit helt slut.