



LUNDS
UNIVERSITET

afa
FÖRSÄKRING

Vad krävs för en lyckad implementering av digitala verktyg i vården?

Susanne Frennert, Gudbjörg Erlingsdóttir



Syftet är att öka kunskapen om:

Hur verksamheten förbereder organisation och ledarskap inför en övergång till digital arbetsätt

Hur ett digital stött patientflöde påverkar vårdpersonalens arbetsätt och arbetsbelastning jämfört med det analoga arbetsflödet

Om och i så fall hur personalen integrerar den digitala plattformen i sitt sätt att arbeta

Genomförande:

3 vårdcentraler, A, B och C
3 intervjuomgångar,
totalt 75 intervjuer,
20 observationstillfällen

Systemet/plattformen "Flow" Doctrin

- Syftet är att ge ett bättre arbetsflöde och patientflöde
- Digital kontakt som komplement till telefon
- Har en chattfunktion och en videofunktion
- Asynkron kommunikation både med patient och inom vårdcentralen
- Via automatisk triagering och asynkron kommunikation slussas patient till rätt vårdpersonal



Jämförelse av införandets resultat

Vårdcentral A

- Positiv förändring => lyckad implementering
- Förändrat arbetssätt => arbete antingen i telefon eller digitalt
- Digitalt arbetsflöde mellan olika personalkategorier
- Upplevd minskad stress och större återhämtning och flexibilitet i arbetet

Vårdcentral B och C

- Inte stor förändring
- Parallellarbete i telefon och digitalt
- Inget digitalt flöde mellan olika personalkategorier
- Snarare ökad stress pga parallellt arbete

Antal patientärenden i plattformen över tid/intervjuomgångar

	Vårdcentral A	Vårdcentral B	Vårdcentral C
Introduktion av plattformen	Vår 2020	Höst 2021	Höst 2021
Första omgången intervjuer	Vår 2020	Höst 2021	Höst 2021
Genomsnittligt antal ärenden i plattform, under en vecka	210	33	10
Andra omgången intervjuer	Vår 2021	Vår 2022	Vår 2022
Genomsnittligt antal ärenden i plattform, under en vecka	266	24	5
Tredje omgången intervjuer	Höst 2022	Höst 2023	Höst 2023
Genomsnittligt antal ärenden i plattform, under en vecka	217	17	14

Rekommendationer för en lyckad implementering utifrån jämförelse mellan VC A och B+C

- Viktigt att ha ett gemensamt bild av varför/målbild
- För vårdpersonalen är det viktigt att en digitalisering ska bidra med något både för dem själva och för patienten
- Involvera all vårdpersonal/anställda lokalt i beslutsfattandet att implementera
- Ha en öppen dialog med de anställda, att få vädra både förhoppningar och farhågor
- Utbilda personalen i det digitala verktyget, viktigt att de förstår hur patientens vy och väg i systemet ser ut
- Bilda en förtrupp av engagerade "superanvändare" från olika personalkategorier som kan inspirera och stödja övrig personal
- Ge stöd till lokala chefer
- Schemalägg tid för det digitala arbetet => slippa parallellarbete och skapa bättre flöde
- Marknadsföring av plattformen gentemot patienterna => tillräcklig volym av patienter i systemet
- Fortsätt diskutera och utvärdera arbetet i plattformen=> implementering är en kontinuerlig process

Artiklar

- Frennert, S., Erlingsdóttir, G., Muhic, M., Rydenfält, C., Milos Nymberg, V., & Ekman, O. B. (2022). 'It increases my ability to influence my ways of working': A qualitative study on digitally mediated patient management in primary healthcare. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*.
- Frennert, S., Petersson, L., Muhic, M., Rydelfält, C., Nymberg, V. M., Ekman, B., & Erlingsdottir, G. (2022). Materiality and the mediating roles of eHealth: A qualitative study and comparison of three cases. *Digitalhealth*, 8, 20552076221116782.
- Frennert, S., Erlingsdóttir, G., Muhic, M., Rydenfält, C., Nymberg, V. M., & Ekman, B. (2022). Embedding and Integrating a Digital Patient Management Platform Into Everyday Primary Care Routines: Qualitative Case Study. *JMIR Formative Research*, 6(2), e30527.
- Frennert, S., Petersson, L., & Erlingsdottir, G. (2023). "More" work for nurses: the ironies of eHealth. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1-12.

Tack till afa försäkring, Doctrin
och våra kollegor



**Christofer
Rydenfält**



**Veronica
Milos**



**Björn
Ekman**



**Mirella
Muhic**

Tack för att ni lyssnade!

Frågor?

susanne.frennert@design.lth.se

gudbjorg.erlingsdottir@design.lth.se

