

Digitala rådgivningsmottagningen

Sjukvårdsrådgivning på ett nytt sätt

Jonas Ekström

Medicinsk digitaliseringschef, överläkare



Problem

- COVID19 har periodvis kraftigt ökat antalet samtal till 1177. Under perioden 1-18 mars har antalet samtal till 1177 Västmanland varit ca 350/dygn. Det leder till långa väntetider, vilket kan innebära medicinska risker.
- Belastningen på sjukvården kan väntas att öka kraftigt pga COVID19.
- Vi måste snabbt kunna skilja ut vilka som behöver vård (oavsett om det rör COVID19 eller andra sjukdomar) och hjälpa dem till rätt instans.

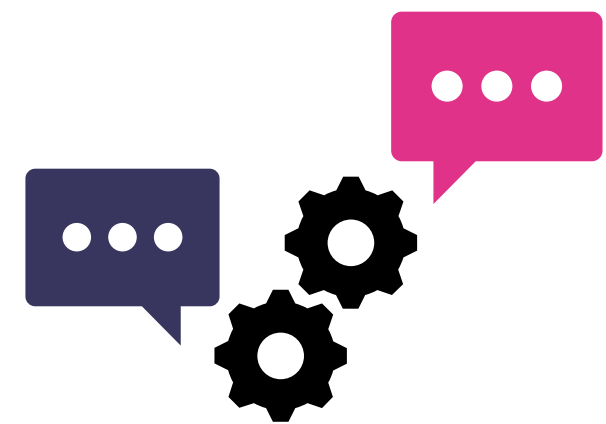
Idé

Att genom en digital rådgivningsmottagning som nås via 1177 och webb kunna avlasta 1177 och ge bättre service till invånarna vid bedömning av nya hälsoproblem.

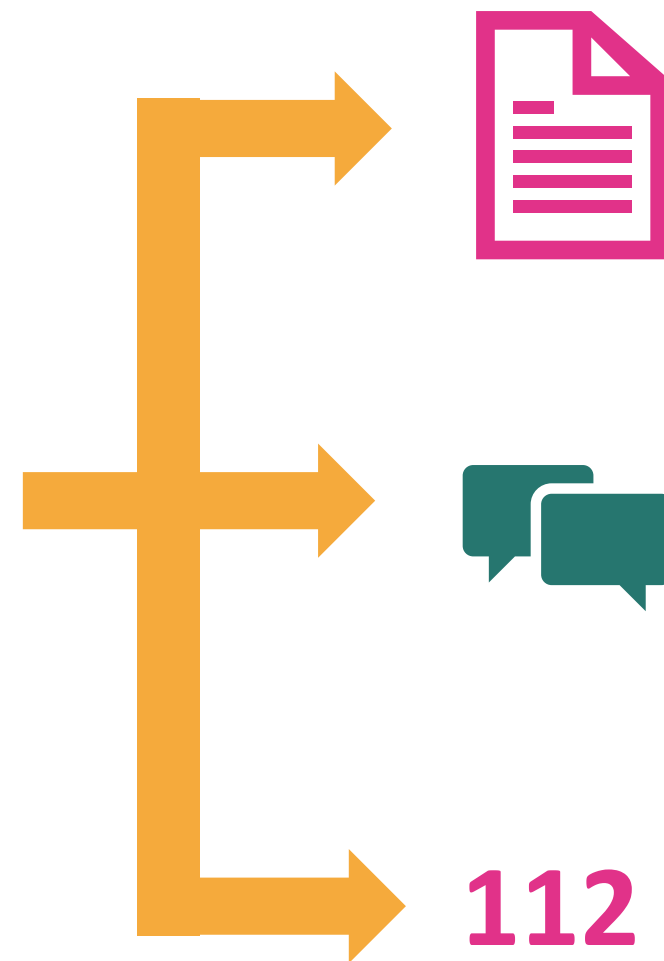
Flödet 1/2



Flödet 2/2



Patienten beskriver hälsoproblemet och får automatiserade frågor.



Automatiserat anpassat egenvårdsråd.



Chatt med sjuksköterska.



112

Råd om att ringa 112.



Sköterskan kan välja att initiera videosamtal med patienten vid behov.



Ytterligare steg:

1. Hänvisar till akutmottagning eller jourmottagning.
2. Bokar in pat på jourmott.
3. Hänvisning till vårdcentral.

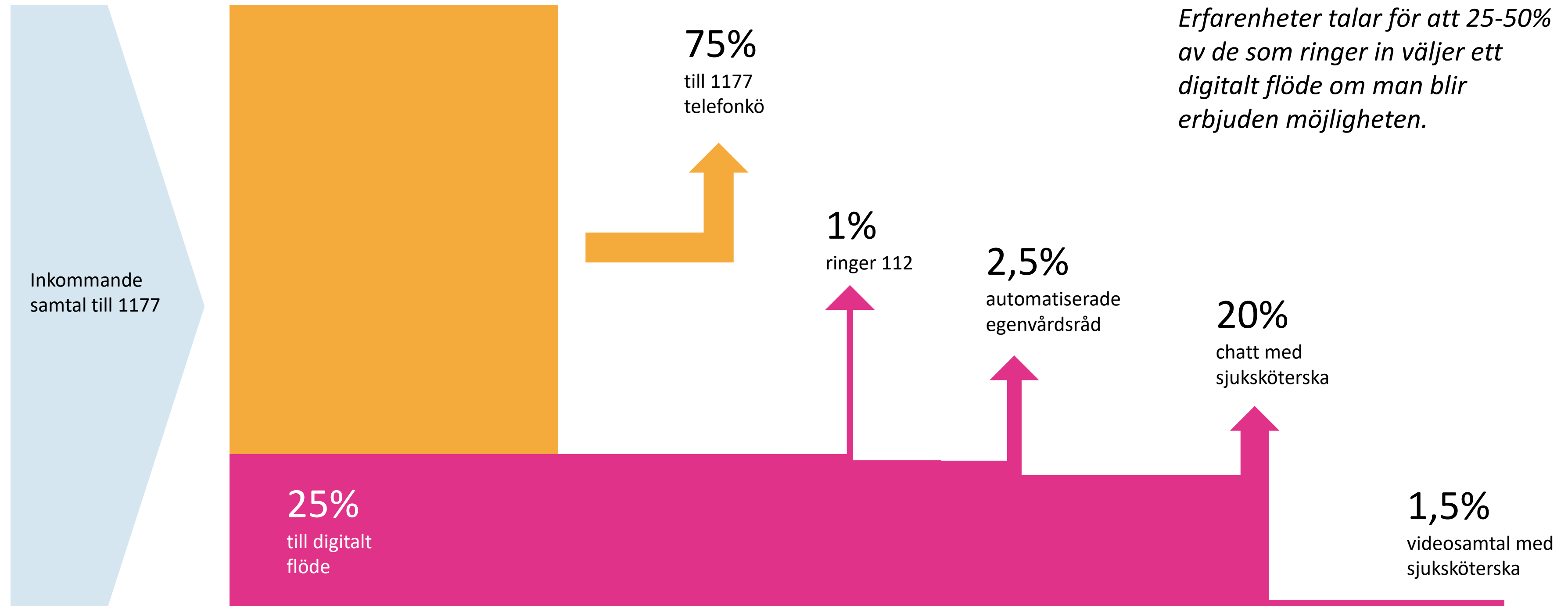
I framtiden kanske:

1. Sköterska bokar in pat på tel tid med PAL.
2. Sköterska bokar in planerad mottagningstid på vårdcentral.
3. Sköterska skickar meddelande i Cosmic till ansvarig mottagning (sjukhus/VC) med önskemål om tid för patient.

Verktuget gör en automatisk sortering utifrån patientens svar. Patienten kommer vidare till chatt, får egenvårdsråd eller uppmaning att ringa 112.

Den som får egenvårdsråd och en del av de som får råd om att ringa 112 har möjlighet att istället välja chatt med sjuksköterska.

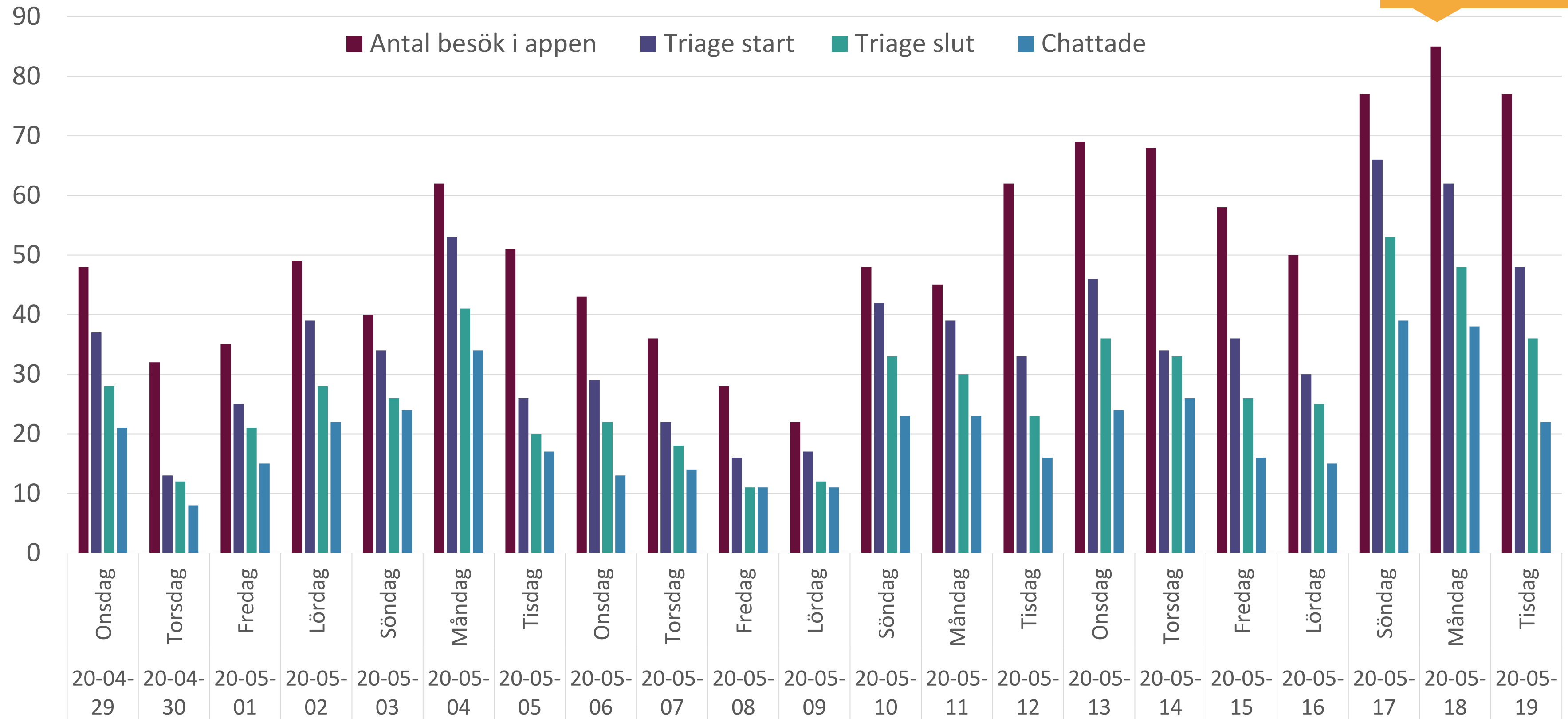
Hur skulle flödena kunna påverkas?



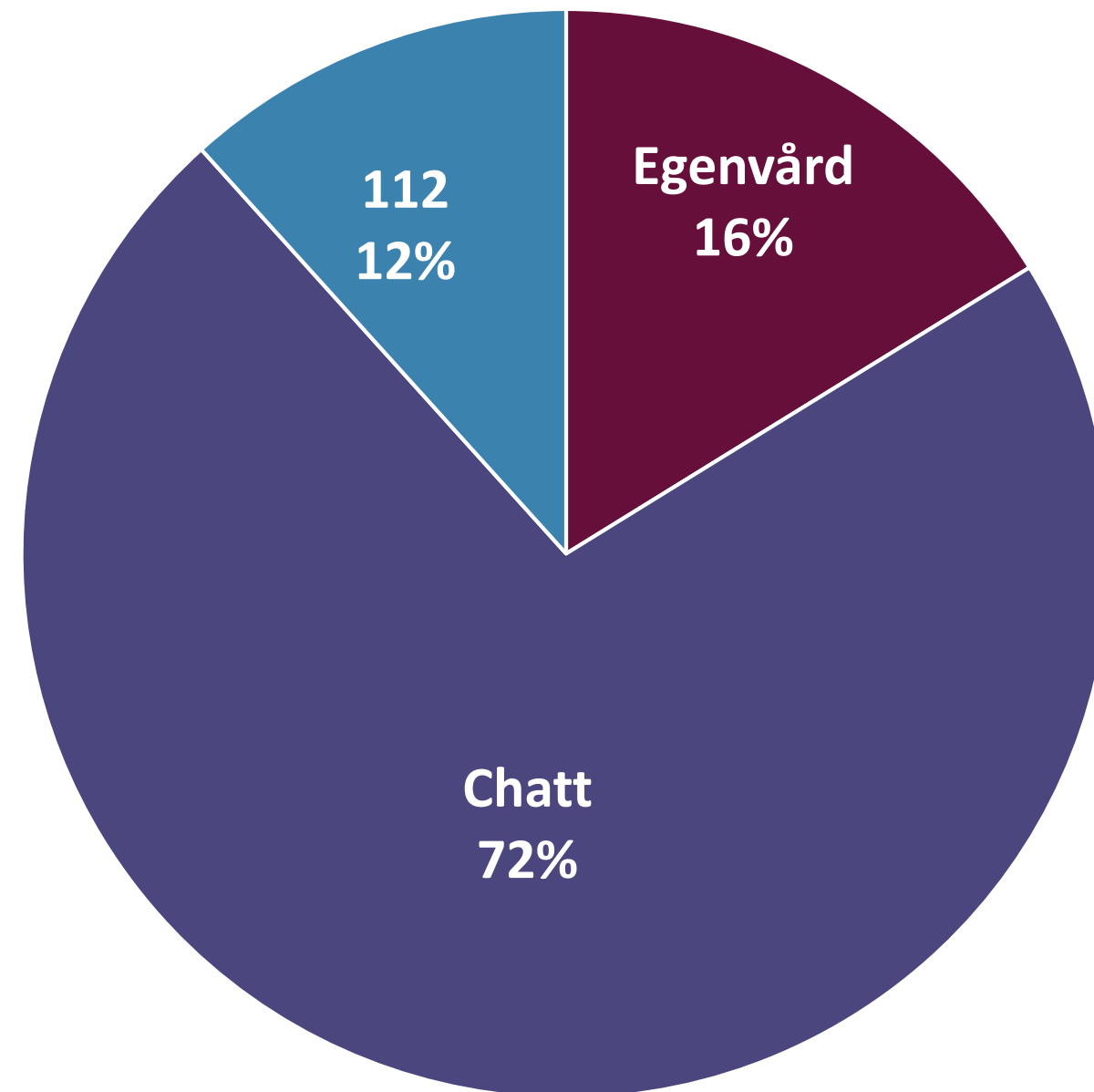
Utformning av den Digitala rådgivningsmottagningen

- Öppet 8-21 alla dagar.
- Ca 11 ssk (4,5 tjänst) som jobbar deltid i tjänsten, totalt 2 dag och 2 kväll.
- Dokumentation av samtalen sker i regionens journalsystem Cosmic. Sköterska har också möjlighet att ta del av patientens regionala journal för att kunna ge bättre råd.
- I första hand arbete på plats i Region Västmanlands lokaler, men distansarbete hemifrån är möjligt och kan vara ett alternativ.
- Startade 29 april. Avslutas 31 augusti enligt plan.

Statistik



Vad händer med de som slutför triage?



Vad säger patienterna som har chattat? *Data från v 18*

”Perfekt. Fick svar direkt på det jag undrade över. Tack så mycket.”

”Löste min fundering på ett bra sätt”

”Det skulle ha ställts fler följdfrågor kring symtom och mående. Men det kanske är svårt i dessa tider när det är mycket kring Corona.”

4,6/5 patientnöjdhet

”Tack för bra service”

”Det är ok, men tycker att det är svårt att beskriva allt hur det känns”

”Smidig tjänst och bra att kunna skicka bilder”

Vilka chattar? *Data från v 18*

■ 1-17 år ■ 18-39 år ■ 40-69 år ■ 70+ år

