



# Online-tjänst hos Aleris HC i Bollnäs

I samarbete med Doktor24





Vi bygger på



Målet för hela verksamheten är  
att ge befolkningen rätt vård i rätt tid och av rätt kompetens.

Samhällets utveckling både drivs av och driver på digitaliseringen  
- vi vill vara delaktiga och lära oss att använda de nya redskap som  
växer fram.



## Aleris Online i vår vardag

- Ingång via SMS från hälsocentralens TeleQ.
- Patienten triagerar sig själv i en bot. Detta sammanställs till en anamnes som journalförs. (Take Care/ NPÖ)
- På grundval av de symtom och besvär patienten beskrivit i triagen avgörs om patienten får egenvårdsråd eller länkas vidare i tjänsten. För patienter som får egenvårdsråd avslutas besöket, som då blir kostnadsfritt.
- För patienten är avgiften för genomfört läkarbesök i tjänsten 250 kronor. Frikort gäller, men tjänsten är inte frikortsgrundande. Om besöket blir ett fysiskt besök på HC betalar patienten enbart det besöket enligt sedvanlig taxa.



## När patienten går vidare till läkare i tjänsten

- Besöket hos läkaren börjar med en text-chat där läkaren tar en fördjupad anamnes och påbörjar handläggning. Även detta förs in i journalen.
- Läkaren kan välja att gå över till röstsamtal med patienten för en bättre bedömning. Patienten kan själv fotografera till exempel hudbesvär och skicka till läkaren för bedömning under pågående samtal.
- I nästa steg kan läkaren välja att växla till ett bildsamtal. När läkaren väljer att växla från text till röst och bild journalförs detta i vanlig ordning.
- I det enkla scenariot sluthandläggs ärendet direkt i tjänsten och patienten har fått den hjälp som behövdes. Doktor24 är då ansvarig vårdgivare för hela besöket.



## Så själva samarbetet då?

- Doktor24 har möjlighet att hänvisa patienter till vårt lab för enkla prover, dvs PNA.
- Möjlighet för patienter att kolla sitt blodtryck i vårt blodtrycksrum. (Gäller alla listade patienter.)
- Möjlighet till fysiskt besök på hälsocentralen om det framkommer att ett sådant ändå behövs. Dokumentation både från bot-triagen och chat samt onlineläkarens journalanteckning hämtas då upp från NPÖ och utgör anamnes för den läkare som tar emot det fysiska besöket.



## Varför just Doktor24?

- Läkartjänsten bemannas av specialistläkare, eller ST i slutskedet av sin utbildning.
- Tjänstgörande läkare arbetar del av sin tid på fysisk mottagning i syfte att upprätthålla kompetens.
- Följer STRAMA. Skriver inte ut några narkotiska preparat.
- Initierar och deltar i forskning i syfte att öka kunskap och kvalitet i det nya digitala vårdlandskapet.
- Inte knutet till något landsting eller region, vilket gör att det inte genererar någon otrohetspeng.
- Möjlighet till såväl synkron som asynkron kommunikation för patienten. Varje besök öppet i sju dagar.



## Vi är fortfarande i början...

...och det finns utmaningar.

- Ett nytt sätt att tänka för sköterskor i telefon. De är den absolut viktigaste parten i att lotsa rätt patienter till onlinebesök.
- Att identifiera rätt patienter utan att skapa onödiga läkarbesök där det räckt med egenvårdsråd eller med besök hos sköterska eller fysioterapeut på hälsocentralen.
- Befolkningens ovana att söka vård på det här sättet.
- Säkerhetsmarginal i boten har skapat besök på jousen som kanske inte var indicerade, där justeras detaljer löpande för att förbättra triagen.




## Framtid

- Vi arbetar för att hjälpa våra telefonsköterskor att identifiera rätt patienter. Vi kommer till exempel att få hjälp av allmänspecialist från Doktor24 för medsittning i telefon.
- Vi startar alldeles snart digitala återbesök via Doktor24:s plattform, men då initierade av medarbetare i våra verksamheter. Kommer att kunna användas av samtliga professioner.
- Vi hjälper till att testa distansverktyg för Doktor24 på ett mindre antal patienter. Vi tror att det kan vara ytterligare en del i att utveckla den nära vården.
- Målsättningen står kvar – att ge rätt vård i rätt tid av rätt kompetens.

Nu även med möjligheten ”på rätt plats”.



A close-up photograph of green grass with golden-brown seed heads, set against a clear blue sky. A teal-colored rounded rectangle is overlaid on the left side of the image, containing white text.

Tack för uppmärksamheten och  
lycka till i allt bra ni gör!