




Anpassa knappar och flöden för er digitala mottagning

– en guide

The background features several large, light blue geometric shapes, including triangles and polygons, some with rounded corners, arranged in a pattern that creates a sense of movement and depth. The shapes are semi-transparent and overlap each other.

Från och med 5 mars 2021 har ni helt nya möjligheter att utforma startsidan för er digitala mottagning. Ni kommer själva kunna välja såväl ikoner som texter på knapparna, i vilken ordning knapparna ska visas, och vilka flöden de ska leda till.

Men vad innebär det egentligen, rent praktiskt? Hur påverkar detta upplevelsen för era patienter och er som vårdgivare? Och vad bör man tänka på när man väljer olika knappar och flöden? Vi har tagit fram den här guiden för att ge tips och inspiration på vägen.

En mängd av möjligheter

En startsida med ett begränsat antal knappar med förbestämda ikoner och texter är nu ett minne blott. Ni kommer själva att kunna välja hur ni vill presentera startsidan i er patientapp eller i patientwebben, och dessutom – ni kommer att kunna hantera dessa ändringar utan inblandning från oss på Visiba. Er administratör kan enkelt hantera vilka knappar som ska visas och vart de ska leda, och har även möjlighet att själv styra djuplänkning till externa digitala tjänster och webbplatser.

De anpassningar ni kommer att kunna välja är:

- ikoner som passar er visuella identitet
- vilka texter som ska visas på knapparna
- i vilken ordning knapparna ska visas
- vart patienten ska styras efter att ha klickat på en knapp (tidsbokning, drop-in, meddelande eller externt webbinnehåll)
- vilka besöksorsaker patienten kan välja bland när de klickat på knappen
- om patienten ska kunna ladda upp bilder, fylla i formulär, vid behov stänga av *beskrivning av ärende*-fältet om informationen redan samlas upp av ett formulär, med mera.

Win-win för er och era patienter

Flexibiliteten kring knappar och flöden kan skapa stora värden för både er verksamhet och era patienter.

Ni kan skraddarsy vilka ingångar ni vill visa för just er mottagning. Genom anpassade konfigurationer, med knappar som används i olika syften och som leder till olika flöden, kan ni uppnå

- bättre kontroll över inkommande flöden
- effektivare resursallokering
- reducerad tid för hantering av ärenden
- minskad administration.

Men den största vinnaren är trots allt patienten. Med en startsida anpassad till just er mottagning blir det lättare för den vårdsökande att hitta rätt, och dessutom ökar känslan av tillgänglighet när vissa ärendetyper smidigt kan hanteras när som helst, var som helst – och utan telefonköer.

Skapa knapptexter och ikoner



Tydliga knapptexter, som svarar på ett behov som patienten har, är en nyckel för att patienten ska hitta rätt på er startsida.

KNAPPENS STÖRRE HUVUDDTEXT bör vara tydlig och kärnfull, så att patienten enkelt kan ta till sig det viktigaste budskapet (t.ex. Boka besök, Intyg och receptförnyelse).

UNDERTEXTEN kan användas för kompletterande information, så att patienten får ökad förståelse. Om olika knappar på mottagningssidan riktar sig till olika patientgrupper, kan undertexten användas för att förmedla vilken patientgrupp knapparna riktar sig till.

När ni väljer **IKÖNER** bör ni, om möjligt, använda ikoner som relaterar till knapptexten eller ärendetypen. Då blir upplevelsen mer sammanhängande och patienten får samtidigt en visuell ledtråd för dess innebörd. När ni skapar eller vill ändra en knapp kan ni välja om ni vill använda egna ikoner eller Visiba Cares, som ni enkelt når från vyn där ni skapar knappen.

På följande sidor presenterar vi några inspirerande förslag på startsidor och knappar för olika typer av mottagningar.

Vårdcentral

Er vårdcentral tar emot många olika typer av ärenden. Om ni separerar dessa i olika flöden, med tydliga knappar på er startsida, kan ni hantera dem på ett mer effektivt sätt från ert håll, samtidigt som patienten upplever ökad tillgänglighet och får lättare att hitta rätt.

Nya besvär, provtagning och vaccination, intyg och receptförnyelse – olika ärendetyper kan hanteras med olika besöksorsaker, tidsmallar

och formulär. Det gör att ni kan vara väl förberedda och ha skräddarsydda processer för respektive ärende, som enkelt kan filtreras fram hos er och hanteras av rätt resurser.

I appen kan ni också länka direkt till webbsidor, t.ex. 1177 Vårdguiden, så att patienten kan läsa på om sina besvär, eller en sida där de enkelt kan lista sig hos er.



Red Robin tar upp anamnes och guidar patienten rätt
eller
Patienten leds till tidsbokning och kan välja bland de besöksorsaker ni aktiverat för nya besvär.

Patienten väljer bland era erbjudanden för vaccinationer och provtagningar och kan boka tid på någon av era fysiska mottagningar.

Patienten väljer receptförnyelse eller intyg och leds till det formulär ni kopplat till just detta val. När patienten skickar in ärendet skapas en meddelandekonversation, där ni smidigt kan ställa följdfrågor.

1177 Vårdguiden öppnas direkt i appen, så att patienten kan läsa på om sina besvär och få råd om egenvård.

Öppnar t.ex. 1177 listningstjänst direkt i appen, så att patienten smidigt kan lista sig på er vårdcentral.

Psykologimottagning

På er digitala psykologmottagning kan ni separera olika bokningsflöden i olika knappar för att underlätta för klienterna att hitta rätt. En knapp kan vara riktad mot dem som söker hjälp för första gången, som leder till t.ex. tidsbokning. Ett återbesök kan kräva andra tidsramar och kopplas till ett annat flöde, med andra tidsmallar. Ni kan dessutom ha en egen knapp för av- och ombokning, där klienten kan ange information och önskemål om ny tid.

Ni kan också göra material som ligger på er webb tillgängligt direkt i appen. Kanske vill ni ha en specifik knapp för sidan med stödmaterial som ni vill att era klienter enkelt ska kunna nå, och en annan knapp för sidan där ni presenterar era psykologer.



Klienten väljer bland de besöksorsaker som ni aktiverat för förstagångsbesök och kan sedan boka ett videobesök med en av era psykologer.

Återbesök kan kräva specifika resurser och mer tid och därför är olika professioner och tidsmallar kopplade till dessa. Klienten kan välja bland de besöksmallar som ni aktiverat för just återbesök.

Länkar till er webbsida där ni presenterar era psykologer, så att era klienter kan läsa på direkt i appen och se vem de vill boka besök med.

Om ni har stödmaterial på er webbsida kan ni enkelt skapa en knapp och göra den externa informationen tillgänglig direkt från appen.

Patienten leds till ett specifikt flöde för av- eller ombokning och kan skriva ett meddelande, t.ex. för att önska ny tid. Ni kan också koppla på ett formulär för att samla in information, som underlättar administrationen ännu mer.

Företagshälsovård

För att underlätta administrationen inom företagshälsovården kan ni erbjuda en särskild kontaktkanal dels för anställda hos era företagskunder, dels för arbetsgivarna själva. Det går smidigt att filtrera fram respektive ärendetyp hos er, och genom att koppla formulär till flödet får ni all information ni behöver för att effektivt kunna hantera ärendet.

Ni kan även nå ut till blivande kunder genom appen. Genom att skapa en knapp som länkar till er webb kan era blivande kunder enkelt ta del av information om de olika tjänster ni erbjuder. Om de vill gå vidare och kontakta er med en intresseanmälan kan de smidigt återgå till appen, välja detta alternativ och svara på frågor i formulär som skickas till er i ett meddelande.



Anställda hos er företagskund kan boka videobesök eller fysisk tid, beroende på vilken besöksorsak de väljer.

Era befintliga företagskunder leds till ett nytt meddelande där de kan beställa tjänster och svara på ett formulär. Ni kan enkelt filtrera fram beställningen i Visiba Care, och formuläret ger er den information ni behöver för effektivt hantering ärendet.

Företag kan skicka in en intresseanmälan för att bli nya kunder hos er. Ni samlar in relevant information via formulär och kan enkelt filtrera fram intresseanmälningar i Visiba Care.

Öppnar er webbsida med information om era tjänster.

Ungdomsmottagning

Genom att erbjuda ungdomar olika alternativ i er app kan denna bli navet som de kan använda i flera syften, t.ex. att ta kontakt med era barnmorskor eller psykologer, beställa tester eller hitta information. Ni kan välja att erbjuda flera olika ingångar till mottagningen – tidsbokning, drop-in eller chatt – så att de

unga kan välja vad som passar dem bäst. Vissa vill förbereda sig i god tid innan, andra vill prata direkt och andra föredrar ju att chatta om känsliga ämnen. Genom att göra klamydiatest och informationssidor, t.ex. umo.se, tillgängliga direkt från appen kan ungdomarna enkelt nå allt de behöver.



Unga som vill förbereda sig inför besöket kan boka en passande tid och välja bland de besöksorsaker som ni aktiverat.

Unga som vill ha tid direkt kan ställa sig i kö till er drop-in-mottagning.

De som föredrar att kommunicera i skrift kan välja ett ämne ni listat och därefter chatta med er under de tider ni valt att aktivt bemanna meddelandefunktionen.

Öppnar tjänsten för klamydiatest så att de unga kan beställa hem ett test, smidigt, snabbt och gratis.

Umo.se innehåller massvis med bra information om kroppen, sex, relationer, psykisk hälsa, alkohol och droger, självkänsla och mycket annat. Allt detta kan de unga ta del av direkt i er app genom att klicka på denna knapp.

Specialistvårdsmottagning

Inom specialistvården kan ni med hjälp av flexibla patientingångar göra er mer tillgängliga för patienterna och samtidigt arbeta mer tidseffektivt. Ni kan ersätta den traditionella telefonväxeln och låta patienter kontakta mottagningen via en meddelandekanal som t.ex. sjuksköterskor bemannar.

För patienter som redan har ett pågående ärende kan ni skapa en knapp som leder

dem direkt till de tider ni öronmärkt för återbesök. Men ni kan dessutom öppna en meddelandekanal där de patienter som är under behandling kan ställa frågor om t.ex. sin rehabilitering. Det innebär minskat antal telefonsamtal för er och ökad trygghet för era patienter. Ni kan även skapa en knapp i appen som leder patienter till ert stöd- och behandlingsprogram, samt djuplänka till andra specialappar, t.ex. AsthmaTuner som kan vara till hjälp för patienter med astma.



För att effektivare ta hand om inkommande ärenden och för att patienter ska slippa telefonköer kan ni ersätta er telefonväxel med en meddelandekanal.

Öppnar Stöd och behandling från 1177 Vårdguidens e-tjänster direkt i appen. Om patienten behöver boka tid efteråt kan en enkel integration göra att hen kan komma direkt till tidsbokning i appen.

Patienter som har ett pågående ärende kan boka de tider som ni har öronmärkt för återbesök.

Öppnar en meddelandekanal för patienter som är under pågående behandling där de kan ställa frågor. Ni kan filtrera på denna typ av frågor för att hantera dem på ett effektivt sätt.

Öppnar appen AsthmaTuner, där patienter kan mäta sin astma och få rekommendationer.

Vill du veta mer?

Kontakta någon av våra Customer Success Managers.



JENNIE ADALBERTH
031-788 41 41
jennie.adalberth@visibacare.com



JESPER LUNNEVI
031-788 41 41
jesper.lunnevi@visibacare.com



LOVISA DOMBROWE
031-788 41 41
lovisa.dombrowe@visibacare.com



ANDREAS NORLANDER
031-788 41 41
andreas.norlander@visibacare.com



PAYAM EKBLOM
031-788 41 41
payam.ekblom@visibacare.com



VERA SÖDERLUND
031-788 41 41
vera.soderlund@visibacare.com