

# Alltid öppet – vårdappen som blev rikskändis

Text: Johanna Haugness

*Från 45 000 användare till 2,2 miljoner på 1,5 år. Region Stockholms vårdapp Alltid Öppet laddades ner i rasande takt i början av pandemin och har fått en central roll för vaccinationerna.*

Det är början av 2020 och Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) erbjuder invånarna service via appen Alltid öppet som är utvecklad av enheten SLSO eHälsa. I appen kan man boka tider, chatta med vården och delta i videomöten med SLSO:s vårdcentraler. Tiotusentals stockholmare använder appen men sett till huvudstadens befolkningsmängd är den inte någon primär kontaktväg för den genomsnittliga stockholmaren. Sedan kommer coronaviruset in i bilden.

– Appen skapades ursprungligen för primärvården inom Stockholms läns sjukvårdsområde men när pandemin knackade på dörren fick vi tidigt förfrågningar från flera verksamheter som ville ansluta sig, säger Maria Ahlmark som är objektägare för Alltid Öppet.

Förutom sjukhusen i Region Stockholm kom förfrågningar från verksamheter i Region Gotland samt Tiöhundra i Norrtälje. Tekniskt sett kunde appen redan erbjuda de digitala tjänster som efterfrågades, framför allt videomöten, men ingen hade kunnat ana hur snabbt tillväxten skulle ske. Maria och hennes kollegor ställdes inför en utmaning – skulle tekniken hålla för en så snabb expansion som nu efterfrågades?

– Det är klart att vi hade farhågor inför att skala upp så snabbt. Jag skulle säga att det bara var möjligt för att vi vågade!

Under sex intensiva vårveckor anslöt de nya verksamheter steg för steg, och öppnade därmed den digitala dörren till sjukvården för ännu fler patienter. Mellan januari och april 2020 för-

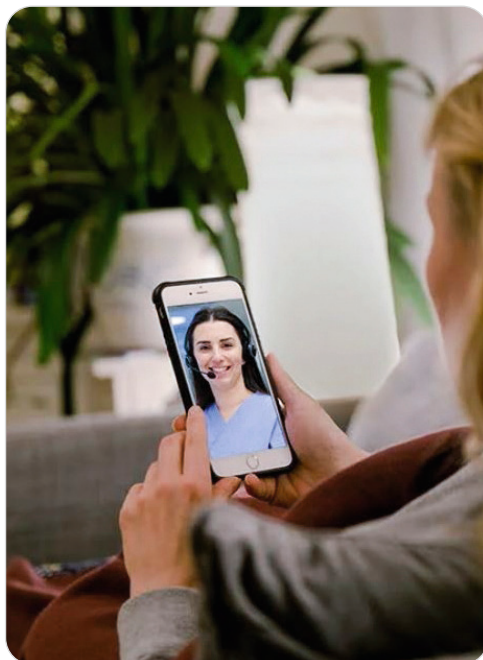


Foto: Irina Öström-Zetterman, Region Stockholm

Region Stockholms vårdapp Alltid öppet hade 40 000 användaren innan pandemin. Idag har appen över 2 miljoner nedladdningar.

dubblades antalet användare av appen. Antalet videomöten ökade tiofaldigt.

– Vi vände ut och in på oss själva för att det skulle fungera. Samtidigt hade vi ju funktionaliteten och tekniken på plats och samma gäng medarbetare hela tiden, vilket var tryggt.

Under hela pandemin har bara en person förstärkt den kärntrupp som arbetar med appen, bortsett från de tekniska underleverantörer som regionen tar hjälp av.

– Däremot är det ju väldigt många inom Region Stockholm som ska samverka för att det



Maria Ahlmark är objektägare för Alltid Öppet och var delaktig från start när appen utvecklades.

Foto: Region Stockholm

som erbjuds i appen ska fungera. Det har varit ett gigantiskt grupparbete och fantastiskt att få ha varit med om, säger Maria.

Att appen nådde ut till så många tidigt under pandemin lade en god grund för den omfattande vaccinationsinsatsen som nu pågår. Maria och hennes kollegor byggde tillsammans med underleverantören en tidbok för att smidigt kunna erbjuda vaccinationstider, även hos de privata vaccinatörerna. I appen kan man även lämna sin hälsodeklaration som förs över digitalt till vård-vals vaccinatören, något som har besparat vården enormt mycket pappersarbete.

Alltid Öppet har på många sätt blivit regionens ansikte utåt, på gott och ont. Mediebevakningen var omfattande när vaccinationsinsatserna inleddes och när det uppstått problem med appen är det ofta Maria som fått bemöta medias frågor. Värst tycker hon att det var när ett falskt rykte plötsligt började spridas om att Region Stockholm hade inlett fas 4. Anstormningen lät inte vänta på sig.

– När så många loggade in i appen samtidigt gick det förstås trögt. Vi visste från start att det fanns en risk för vårt varumärke om appen skulle krångla men sådant måste man vara beredd på.

Jag har fått förklara många gånger i media att vi jobbar med känsliga personuppgifter som kräver en annan teknisk infrastruktur än enklare appar. Men visst blev det krigsrubriker när saker och ting inte fungerade som det skulle.

Även om alla problem inte varit tekniska är det ofta appen som fått ta kritiken när någon del i infrastrukturen bakom vaccinationsarbetet inte fungerat.

– Vi faciliterar ju egentligen bara bokningarna. Men eftersom de flesta medborgare inte ser allt övrigt arbete som ligger bakom vaccinationerna så kritiserar man vanligtvis appen om man inte lyckas boka en tid, säger Maria.

Så här efter den värsta mediestormen tar hon kritiken med ro och är framför allt glad och stolt över sitt och kollegornas arbete.

– Tillgång på vaccin och tider påverkade förstås hur människor upplevde servicen i appen. Men det har varit en fantastisk logistik bakom allt. Vi har bland annat kunnat styra vilka tillfällen vi skulle släppa in olika åldersgrupper för bokning.

Maria och hennes kollegor har arbetat både kvällar och helger men också fått mycket beröm internt. Hon beskriver det som att det digitala fönstret plötsligt stod vidöppet.



Foto: Anna Molander, Region Stockholm

– Digitaliseringen har kommit för att stanna. Innan pandemin var det ett dilemma att hälso- och sjukvården inte följde med i samhällets utveckling tillräckligt snabbt. Men nu gör vi det. Vi har haft en unik app och det har varit så roligt att arbeta med förändringsledning i medvind. Det är en stor glädje att vi har fått det att fungera och kunnat spela en avgörande roll under pandemin.

När man får kritik betonar Maria att man måste se till att alla fortfarande vill och orkar jobba.

– Lusten att göra skillnad och kavla upp ärmarna beror på gemenskapen. Det är starka drivkrafter, att alla hjälps åt. Jag skulle alla gånger göra om det igen och vi lär oss förstås fortfarande.

Något hon ännu saknar statistik över är hur många av regionens medarbetare som har kunnat arbeta hemifrån tack vare appen.

– Det är ju också en fråga om personalförsörjning. Hur många hade stannat hemma med milda symtom om vi inte hade haft appen? Många har kunnat hålla videomöten med patienter hemifrån. Och jag vet till exempel en medarbetare som var heltidssjukskriven med kronisk sjukdom innan pandemin. Hen kan numera arbeta hemifrån, vilket ju är fantastiskt. Vi ska lära oss av det som hänt under pandemin och vi har ett ansvar att fortsätta det här förändringsarbetet.

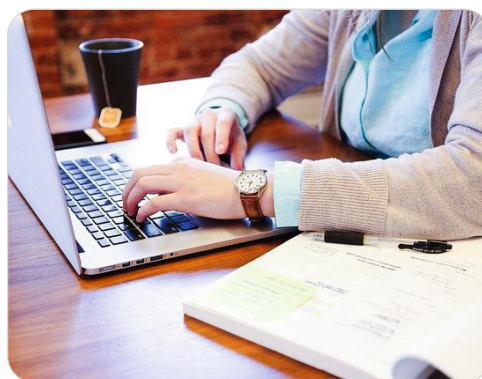


Foto: Maria Hollmann Franzen, Region Stockholm

Pandemin öppnade den digitala dörren till sjukvården för ännu fler patienter. Mellan januari och april 2020 fördubblades antalet användare av appen Alltid Öppet och antalet videomöten ökade tiofalt.



Foto: Irina Öström-Zetterman, Region Stockholm