

Stockholm 2012-01-31

Ver 0.5

Slutrapport projektgenomförande - FirstVet – Onlinevet 247 AB

Projektet är genomfört inom ramen för Post- och telestyrelsens (PTS) innovationstävling Innovation för alla.

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
2	Allmän information.....	1
3	Sammanfattning	1
4	Bakgrund	2
5	Syfte och målgrupp	3
6	Projektets mål	3
7	Redogörelse av projektresultatet	7
7.1	Beskriv kortfattat projektets resultat samt leverabler	7
7.2	Viktiga insikter.....	7
8	Redogörelse av projektets genomförande.....	8
8.1	Genomförandeplan/tidplan	8
8.2	Projektets budget.....	8
8.3	Projektets arbetsätt	9
9	Vad händer nu?	10

1 Inledning

Onlinevet 247 AB, genom tjänsten FirstVet, har fått bidrag från Post & Telestyrelsen för att skapa Sveriges mest tillgängliga veterinärklinik. Projektet har pågått under ett års tid (mellan december 2016 och december 2017) och har innefattat omfattande arbete för att tillgänglighetsanpassa FirstVet så samtliga djurägare, oavsett funktionsförmåga, ska kunna få kvalificerad veterinärvård och rådgivning direkt via sin mobil, surfplatta eller dator.

2 Allmän information

Företag/Organisation:	Onlinevet 247 AB
Projektnamn:	FirstVet – Sveriges mest tillgängliga veterinärklinik
Författare av detta dokument:	David Prien & Lina Gruvstad
Projektets tidplan (från datum – till datum)	2016/12/10 – 2017/12/10

3 Sammanfattning

FirstVet effektiviserar mötet mellan veterinärer och djurägare genom Sveriges första digitala veterinärklinik. Vi erbjuder djurägare rådgivning, enklare undersökningar samt receptförskrivningar genom videomöten via dator, mobil och surfplatta. Detta förenklar livet med djur – exempelvis vid beteendefrågor, icke-akuta sjukdomar och besvär eller när djurägaren är osäker på om en resa till veterinärklinik är nödvändig. Djurägaren träffar våra erfarna veterinärer genom ett videosamtal.

FirstVet har under projektet etablerat sig som en allt viktigare del av den svenska djurvården och har som den första (och än så länge enda) digitala veterinärkliniken rönt stor uppmärksamhet. I dagsläget samarbetar FirstVet med samtliga aktiva försäkringsbolag på den svenska marknaden, samt Apoteket AB, som erbjuder bolagets tjänster kostnadsfritt gentemot sina kunder – vilket överträffar projektets ursprungliga målsättning och förväntansbild. FirstVet är på god väg att etablera sig som den mest tillgängliga veterinärkliniken i Sverige, vilket var det övergripande målet inom projektet.

Projektet inom PTS Innovationstävling pågick under ca. ett års tid och har inneburit omfattande anpassningar av FirstVets tekniska plattformar och

tjänsteleverans för att säkerställa att veterinärvården tillgängliggörs till alla svenska husdjursägare, oavsett funktionsförmåga.

De projektaktiviteter som genomförts under året har innefattat:

- En tillgänglighetsanpassning av bolagets befintliga plattformar, så djurägare med nedsatt funktionsförmåga kan tillgodogöra sig informationen. I dagsläget når dessa ca. 400 000 unika besökare per månad
- Omfattande användartestning och Anpassning av FirstVet baserat på resultaten
- Rekrytering av teckenspråkskunniga veterinärer samt integrerad chattfunktionalitet
- Marknadsföra tjänsten som det mest tillgängliga alternativet till text-/bildtelefoni vid akuta veterinära frågor, eftersom de stora klinikernas befintliga telefonnummer ej längre fungerar för dessa tjänster.

Sammanfattningsvis medför FirstVet stora effekter för målgrupperna som definierats inom projektet, dessa effekter innefattar bland annat:

- Tidsbesparingar
- Kostnadsbesparingar
- En ökad tillgänglighet av djurvården, särskilt för djurägare som bor långt från fysiska kliniker eller av andra anledningar har svårt att uppsöka veterinärvård
- Positiva sociala effekter genom en ökad trygghet och minskad oro
- Ett förbättrat djurskydd för de djur vars ägare, om FirstVet ej funnits, annars ej hade uppsökt kvalificerad veterinärvård

4 Bakgrund

En digitalisering av vården, i synnerhet genom så kallad fjärrdiagnostisering, är idag en stark trend som på sikt kan komma att ändra grundförutsättningarna för marknaden i stort. Det huvudsakliga syftet med djurvård på distans är att kunna erbjuda tillgång till vård närmare djurägaren samt att tillgängliggöra specialistkunskap där den behövs, med djurets behov i centrum.

För en djurägare innebär detta stora kostnads- och tidsbesparingar, en ökad tillgänglighet av djurvård och möjligheter till second opinion av fristående veterinärer.

Idén till FirstVet hade utvecklats under en lång tid, bolaget grundades dock 2016. Tekniken är helt ny och har således utvecklats från grunden. FirstVet tas emot mycket positivt av marknaden.

Bakgrunden till projektet var vår intention att under 2017 utveckla en uppdaterad teknisk plattform. I samband med detta ville vi tillgänglighetsanpassa hela tjänsten, vilket ett bidrag från PTS använts till. Den grundläggande anledningen till varför vi ville genomföra projektet var vår vision - att vara det naturliga första valet för lättillgänglig rådgivning kring djurs hälsa och välmående för djurägare. Denna vision inkluderar alla djurägare, oberoende av funktionsförmåga.

5 Syfte och målgrupp

Projektet har riktats mot alla djurägare, inklusive undergrupper med eventuellt nedsatt funktionsförmåga. Syftet med projektet har varit att öka tillgängligheten av kvalificerad veterinärvård för alla djurägare. Sammantaget är bedömningen att denna målsättning har uppnåtts, eftersom FirstVets tjänster i dagsläget erbjuds kostnadsfritt till ca. 80 % av svenska djurägare. För närmare beskrivningar av projektets syfte och målgrupp hänvisas till den ursprungliga förstudien till PTS Innovationstävling.

6 Projektets mål

Utgår från tabellen som tidigare ingick i Förstudieunderlaget, se resultat per effektmål.

Effektmål	Redogör hur effekthemtagning har skett	Redogör hur utvärdering av effektmål genomförts
Tidsbesparing	En tidsbesparing uppstår då en djurägare använder sig av FirstVet istället för att boka tid, resa till, vänta på undersökning och genomföra ett besök hos en fysisk klinik.	Ett genomsnittligt veterinärbesök tar 4 timmar inklusive resväg, att jämföra med 10-15 minuter hos FirstVet. Utvärdering av detta effektmål sker genom kundnöjdhetsundersökningar, genom vilka kunder t.ex. får besvara frågan "Ledde videomötet till att du inte behövde åka till en veterinärklinik?" Resultat - Det har visat sig att den genomsnittliga tidsbesparingen per konsultation genomförd via FirstVet uppgår till 1-2 timmar.
Kostnadsbesparing	Eftersom tjänsten har en transparent och förutsebar prissättning som ej varierar sparar djurägare mycket pengar om de använder sig av tjänsten istället	FirstVet är alltid ett billigare alternativ än att besöka fysiska kliniker för både försäkrade och oförsäkrade djurägare (undersökningsavgifter börjar på 700-900 kr). I de fall kunden behöver remitteras vidare till fysisk klinik ersätts de för hela kostnaden förknippad med tjänsten. Utvärdering kring

Effektmål	Redogör hur effekthemtagning har skett	Redogör hur utvärdering av effektmål genomförts
	<p>för att besöka en fysisk klinik. Detta är särskilt framträdande för de fall djurägarens försäkringsbolag ersätter kostnaden för tjänsten.</p>	<p>huruvida detta effektmål uppnås görs tillsammans med försäkringsbolagen, vilka kan se en minskad skadekostnad för de försäkringstagare som använder FirstVet.</p> <p>Resultat - De kostnadsbesparingar som FirstVet medför för både djurägare och försäkringsbolag är stora och den främsta anledningen till varför samtliga aktiva försäkringsbolag i dagsläget erbjuder FirstVets tjänster kostnadsfritt till sina kunder.</p>
<p>Ökad tillgänglighet</p>	<p>FirstVet har öppet 06-24 på vardagar samt 09-18 helger och helgdagar. De enda fysiska klinikerna som har motsvarande öppettider är stora djursjukhus, som geografiskt är mycket spridda och högt belastade. I synnerhet för djurägare med nedsatt funktionsförmåga är det svårt att nå kvalificerad vård under jourtider, eftersom akuttelefoner ej längre stöder text-/bildtelefoni. Effekthemtagning för detta mål sker när djurägare vänder sig till FirstVet eftersom tjänsten är det mest tillgängliga alternativet för vård.</p>	<p>Dels utvärderas detta effektmål genom den kundnöjdhetsundersökning som skickas ut efter genomförda möten, primärt genom frågan "Upplever du att FirstVet är ett mer tillgängligt alternativ än en typisk veterinärklinik?". Dessutom kan data användas för att utvärdera effektmålet, exempelvis hur många kunder som använder chattfunktionen, lyssnar till dikterade frågor och svar, bokar möten med flerspråkiga/teckenspråkskunniga veterinärer, använder sig av tjänstens lättlästa version etc.</p> <p>Resultat - Kundnöjdheten är i dagsläget 99,5 % (mäts på en femgradig skala) och en av de främsta anledningarna till detta är FirstVets tillgänglighet. Idag är tjänsten öppen 09-24 alla dagar i veckan. Många använder de tillgänglighetsanpassade tjänsterna, t.ex. chattfunktionen och lyssnar till de dikterade frågorna och svaren.</p>

Effektmål	Redogör hur effekthemtagning har skett	Redogör hur utvärdering av effektmål genomförts
Second opinion	Eftersom veterinärvård upplevs som dyrt av djurägare drar sig många från att säkerställa diagnoser eller uppsöka specialistvård, trots att de är osäkra på en ursprunglig diagnos. FirstVet tillgängliggör specialistvård genom sina veterinärer (som många är mycket erkända specialister) på ett enkelt, tillgängligt och kostnadseffektivt sätt.	<p>Detta effektmål kan mätas mycket enkelt, då djurägare har möjlighet att i bokningsflödet ladda upp journal- och kvittokopior som de vill ha ytterligare bedömningar baserade på. Dessa möten går att isolera och analysera, genom att beräkna andelen av möten som bygger på att en djurägare vill ha en second opinion.</p> <p>Resultat – Ca. 7 % av konsultationerna som genomförs via FirstVet är för djurägare som vill ha ytterligare bedömningar av specialist. Tjänsten är även populär bland veterinärer som vill ha hjälp av specialister, som är tillgängliga via FirstVet.</p>
Miljö	För de fall FirstVets tjänster substituerar ett fysiskt klinikbesök kan en ofta lång bilresa undvikas. För djurägare med nedsatt funktionsförmåga blir denna effekthemtagning särskilt framträdande eftersom en resa ofta kräver mer planering och resurser.	<p>Detta effektmål utvärderas via den enkät som skickas ut till kunderna i samband med genomfört möte. De djurägare som uppger att ett besök hos en fysisk veterinärklinik kunde undvikas tack vare FirstVet bedöms ha haft ett mindre miljöavtryck.</p> <p>Resultat – Över hälften av FirstVets användare uppger att de hade uppsökt fysisk klinik om tjänsten ej hade funnits tillgänglig, vilket i förlängningen kan innebära stora miljömässiga effekter.</p>
Sociala effekter	Ens djurs hälsa och välmående är ofta en källa till stress/oro. Eftersom kvalificerad djurvård upplevs som otillgängligt kan denna	<p>Detta effektmål utvärderas så väl kvalitativt som kvantitativt, dels genom användartester och dels genom den kundundersökning som skickas ut i samband med genomfört möte. I dessa fall får användaren besvara huruvida FirstVets råd/behandling stillade deras oro och ökade deras</p>

Effektmål	Redogör hur effekthemtagning har skett	Redogör hur utvärdering av effektmål genomförts
	<p>stress/oro vara svår att stävja - i synnerhet för de som upplever vården som mest otillgänglig. FirstVet sänker tröskeln för att uppsöka den vård som kan medföra omfattande positiva sociala effekter.</p>	<p>trygghet kring sitt djur.</p> <p>Resultat – Den viktigaste drivande faktorn till FirstVets mycket höga kundnöjdhet är en ökad trygghet och minskad oro. Denna effekt är särskild framträdande för de djurägare som av någon anledning upplever vården som mest otillgänglig (t.ex. användare av text- och bildtelefoni).</p>
<p>Alternativ för djurägare som annars ej skulle besöka veterinär</p>	<p>Som djurägare är man ofta osäker på om ett veterinärbesök verkligen är nödvändigt. Andra situationer då djurägare undviker att besöka klinik är när man inte har råd, bor för långt bort från kliniken, saknar försäkring eller av någon annan (t.ex. social) anledning drar sig från att besöka veterinär. FirstVets sänker tröskeln för att genomföra veterinärbesök för dessa djurägare genom sin tjänst. Denna effekthemtagning berör dessutom djuren i stor utsträckning, då dessa får vård som annars ej hade levererats.</p>	<p>Huruvida effektmålet uppnås eller ej kan utvärderas via anamnes, alltså den information som djurägaren delger inför bokningen, samt via den enkät som samtliga användare får besvara efter genomfört möte. Exempel på frågor som utreder detta effektmål är "Hur många gånger besöker du en veterinärklinik per år?" och "Hur brukar du känna dig inför ett veterinärbesök?".</p> <p>Resultat – FirstVet sänker tröskeln för djurägare att uppsöka kvalificerad vård, vilket innebär stora positiva effekter för såväl djurägare som djuren själva. 25 % av de djurägare som vänder sig till FirstVet uppger att de inte hade uppsökt vård om FirstVet ej funnits tillgängligt.</p>

7 Redogörelse av projektresultatet

7.1 Beskriv kortfattat projektets resultat samt leverabler

FirstVet och tjänstens befintliga plattformar (primärt www.veterinaren.nu) har i stor utsträckning anpassats för att djurägare med nedsatt funktionsförmåga ska kunna tillgodogöra dessa. De projektleverabler som definierades i förstudien har samtliga uppnåtts och är nedanstående:

- Anställa teckenspråkskunniga veterinärer
- Utbilda resterande personal i bemötande av djurägare med nedsatt funktionsförmåga
- Integrera en chattfunktion i tjänsten
- Få stöd av minst 3 relevanta intresseorganisationer
- Att tillgänglighetsanpassa tjänsten samt befintliga plattformar i enlighet med rådande standarder och föreskrifter
- Lättläst version av webbplatsen
- Att tillhandahålla möjlighet att lyssna på de mest populära frågorna i frågedatabasen samt de mest populära artiklarna och texterna på våra befintliga plattformar.

7.2 Viktiga insikter

FirstVets tekniska utveckling har under projektet fortlöpt enligt plan och utan större överraskningen, projektgruppen blev dock under användartesterna överraskade av hur olika användargrupper upplevde tjänsten och hur vi behövde presentera/beskriva FirstVet för dessa. De grundläggande problemen som många djurägare upplever i förhållande till djurvården är dock i mångt och mycket lika, oavsett vilken användargrupp man tillhör och ens funktionsförmåga. Det tog något längre tid att rekrytera testanvändare inom vissa målgrupper (djurägare med nedsatt hörsel eller syn) än vi ursprungligen förväntade oss, men det gick bra och samtliga användartester kunde genomföras enligt projektplan.

Den projektmetodik som FirstVet använt sig av har varit baserad på XLPM. Vid några tillfällen har projektgruppen aktivt valt att frångå denna för att bibehålla nödvändig hastighet i den tekniska utvecklingen, baserat på resultat från primärt användartesterna.

8 Redogörelse av projektets genomförande

8.1 Genomförandeplan/tidplan

Den enda projektaktiviteten som tog något längre tid än vad som ursprungligen förväntades var, som nämnt ovan, rekrytering av testanvändare inom vissa målgrupper. I övrigt har arbetet genomförts enligt tidigare redovisad projektplan, bestående av 4 etapper. Dessa beskrivs uppdelat per etapp nedan:

1. Första etappen var 2016-12-10 till 2017-01-31 och bestod av projektledning, rekrytering av testanvändare, planering av användartester och tekniska förtester, integration av tidigare skapade frågelådor från befintliga plattformar på FirstVets tekniska plattform, integrera Apotekets e-receptmodul, färdigställa bolagets grafiska profil samt rekrytera flerspråkiga/teckenspråkskunniga veterinärer. Inga avvikelser, förutom att rekryteringen till användartesterna tog något längre än tänkt.
2. Den andra etappen var 2017-02-01 till 2017-05-30 och bestod av projektledning, genomförande av användartester, säkerställande av funktionalitet, innehållsanpassning, färdigställande av api-kopplingar till samarbetspartners samt att garantera öppettider genom bemanning. Inga avvikelser.
3. Den tredje etappen var 2017-06-01 till 2017-09-31 och bestod av projektledning, anpassning av tekniska tjänster i enlighet med resultat från användartester, produktion av videos och marknadskommunikation, online-annonsering, färdigställande av varumärkesplattform samt färdigställa innehållsanpassning på befintliga plattformar. Inga avvikelser.
4. Den fjärde etappen varade mellan 2017-10-01 och 2017-12-10. Etappen bestod av uppföljning och projektavslut, färdigställande av programvara, att kontinuerligt förbättra den tekniska plattformen, inleda konverteringsdrivande marknadsföring (primärt online men även genom t.ex. printannonsering) samt deltagande på stora mässor. Inga avvikelser förutom att vi användartestade tjänsten ytterligare, för att säkerställa att den funktionalitet vi skapat fungerade som den skulle.

Sammanfattningsvis har vi följt den ursprungliga projektplanen.

8.2 Projektets budget

Projektet har totalt medfört kostnader om 4 500 000 kr, vilket är ca. 100 000 kr mer än den ursprungliga projektbudgeten. Detta beror dock mestadels på en högre efterfrågan av företagets tjänster än vad som ursprungligen förväntades – vilket medfört att även intäkterna är högre för 2017 än budget. Den extra kostnaden beror således på bemanning och löner till veterinärer.

- Projektets totala kostnad – 4 500 000 kr

- Varav underkonsulter 347 000 kr
- Varav användartester 781 000 kr (inklusive interna kostnader)
- Produktion kommunikation/instruktionsvideor 500 000 kr
- Finansiering från PTS – 1 631 000 kr
- Egen finansiering (omsättning & emissionskapital) – 2 869 000 kr

8.3 Projektets arbetssätt

Projektorganisationen har primärt bestått av personal på Onlinevet 247 AB, eftersom projektet är en naturlig del av tjänstens vidareutveckling. Utöver heltidsanställda på bolaget har även Per Victor och Lars-Martin Norviit involverats, som även är styrelsemedlemmar i bolaget. Utöver Lina Gruvstad är även Marianne Tornvall, som är en mycket erkänd veterinär, testledare. Den ursprungliga tilltänkta marknadsföraren var Thomas Brenemark (tidigare strategisk chef på Storåkers McCann), vilket dock byttes till Annika Danelius (tidigare marknadschef på butikskedjan Life).

De kommersiella samarbeten som företaget ingått under projektets tid, vilka innebär att FirstVet erbjuds helt kostnadsfritt till cirka 80 % av svenska djurägare, innefattar:

- Agria
- Dina försäkringar
- Folksam
- If Skadeförsäkring
- ICA Försäkringar
- Moderna Försäkringar
- Sveland
- Svedea

Övriga kommersiella samarbeten innefattar:

- Apoteket AB
- DogBuddy AB
- VetZoo AB

Övriga intresseorganisationer som FirstVet kontinuerligt samarbetar med innefattar:

- Svenska Kennelklubben
- Sveriges Veterinärförbund

- Svensk Djursjukvård

FirstVet är på god väg att etablera sig som motsvarande 1177 Vårdguiden, fast för djur, i Sverige.

9 Vad händer nu?

FirstVet växer med 20 - 30 % per månad (antal användare och genomförda konsultationer) och samarbetar i dagsläget med alla aktiva försäkringsbolag på marknaden, vilket innebär att bolaget är på väg att växa till en viktig aktör inom den svenska djursjukvården (ca. 2 500 000 djur i Sverige kan använda FirstVet kostnadsfritt per december 2017) baserat på en sund affärsmodell.

FirstVet samarbetar med flertalet intresseorganisationer och bidrar, primärt genom sin unika journaldata, till att djurvården i Sverige och Norden kan utvecklas.

Ambitionen är att lansera FirstVet på ytterligare marknader under kommande 2 till 3 år och att slutligen etablera FirstVet som den självklara parten för djurägare att vända sig till när de har frågor eller funderingar om sina djurs hälsa.

Efter projektet har FirstVet fortsatt utveckla tekniken för att alla djurägare, oavsett funktionsförmåga, ska kunna tillgodogöra sig plattformarnas information och använda företagets tjänster. Detta säkerställs även genom kontinuerliga användartester och breddning av målgrupperna. Exempelvis adderas veterinärer med hästkompetens under början av 2018, vilket innebär att FirstVet är relevant för ytterligare djurtyper.