

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Vendelsö vårdcentral	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)
Susanne Vadström	

Kvalitetsarbete/Förbättringsarbete 2019

Vendelsö vårdcentral Äldremottagning del 1

Instruktioner till mottagningen

Denna mall avser dels planen (del 1) och dels slutredovisningen (del 2). Mallen med **del 1** ifylld och döpt till "Enhet tema år del 1" t.ex. "Boo VC diabetes 2019 del 1" skickas per e-post till funktionsbrevlåda forbatteringsarbeten.hsf@sll.se senast den **30 april 2019**, men gärna redan i januari 2019 för att ni ska hinna få återkoppling i god tid gällande eventuella justeringar som kan behövas.

Denna mall med även **del 2** ifylld och döpt till "Enhet tema år del 2" t.ex. "Boo VC diabetes 2019 del 2" skickas till samma funktionsbrevlåda senast den **31 mars 2020**, men kan skickas in redan från januari 2020.

Mer information finns i "Information om målrelaterad ersättning 2019" på Vårdgivarguiden och på [QRc:s webbplats](#). Frågor kan även skickas till rita.fernholm@sll.se.

DEL 1 – Planen

Ansvarig(-a) för kvalitetsarbetet, ange även teammedlemmar och deras professioner
Ett förbättringsarbete har större chanser att få goda resultat om flera olika yrkesgrupper deltar.
Ange e-postadress för kontaktpersonen för arbetet.

Susanne Vadström VC och SSK - projektledare susanne.vadstrom@sll.se
Marie-louise Thunberg DSK marielouise.thunberg@sll.se
Birgitta Onegård USK birgitta.onegard@sll.se
Helena Gällersfors DSK, hemsjukvården helena.gallerfors@sll.se
Inger Lindberg Geriatriker (anställd from juni) inger.lindberg@sll.se
Lena Bäckström MAL (är endast rådgivande i projektet) lena.backstrom@sll.se

Vi kommer också att ha med en patientrepresentant men har bara fått ett namn och inte hunnit prata med patienten än.

P.g.a. omständigheter med byte av verksamhetschef så har vi inte hunnit få till alla siffror vi behöver men vi kommer att fylla på när alla inloggningar är klara.
Av den anledningen är inte heller projektgruppen klar.

Steg 1 Beskrivning av nuläget

Vad är ni bra på? **Inom vilket område ser ni en tydlig förbättringspotential och varför?**
Detta är viktigt för att kunna välja ett område där ni har möjlighet att göra tydlig skillnad så ni inte lägger tid på ett område som ni redan är bra på.

Gå in och titta på era resultat när det gäller kvaliteten på vården och era processer från t.ex. Regionens uppföljningsportal (GUPS), Medrave m4, PrimärvårdsKvalitet, Nationella Diabetesregistret (NDR) osv. Ange det ni kommer fram till i stora drag.

T.ex. Vi ser i Medrave m4 att vi har många patienter med hypertoni som inte når målblodtryck

Eller **Vi ser i GUPS att vi ligger långt från Socialstyrelsens riktlinjer gällande andel patienter som får statinbehandling efter stroke**

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Vendelsö vårdcentral	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)
Susanne Vadström	

Vi har en äldremottagning som i dagsläget har telefontid en timme per dag. Vi har i mars 2019 922 patienter över 75 år i vårt område. Dessa patienter besöker ofta mottagningen. Vi har en HSV med (100) patienter över 75 år som inte fått läkemedelsgenomgångar eller hembesök i den omfattning de behöver (År 2018 var det 1020 patienter över 65 år)

Vi har väl fungerande diabetismott, astma/KOL och vi gör minnestester osv. men vi tror att vi kan öka värdet för patienterna genom att se över organisationen och flödet så att alla patienter över 75 år får en fast vårdkontakt. I dagsläget har bara (XXXX) % av de över 75 år en fast vårdkontakt.

Steg 2 Val av tema för förbättringsarbete

Utifrån era lärdomar från steg 1, vilket område vill ni jobba med? T.ex. **diabetes, hypertoni, patientsäkerhet, läkemedel, psykisk ohälsa, annat...**

Äldremottagning

Steg 3 Övergripande mål – vad vill vi förbättra och varför det är viktigt?

T.ex. Vi vill förbättra omhändertagandet av våra patienter med högt blodtryck, det är viktigt för att minska risken för stroke och andra komplikationer

Vi vill förbättra omhändertagandet av våra äldre patienter för att öka välbefinnande, trygghet och minska risken för komplikationer orsakade av bristande helhetssyn.

Steg 4 Förbättringsidéer – vad kan ni göra för att nå målet?

- Vilka förbättringsidéer har ni? Ni kan ta fram idéer genom att titta i vårdprogram, nationella riktlinjer eller genom att brainstorma fram idéer. Om ni vill kan ni använda [verktyget fiskbensdiagram](#) för att ta fram idéer.
- Vad är viktigt för era patienter? Hur kan ni involvera dem? Om ni vill kan ni använda något av verktygen för patientsamverkan i [QRC:s verktygslåda](#).

- Vi ska strukturera äldremottagningen så att hemsjukvården blir en given del av den och att vi identifierar de patienter som har många kontakter på vårdcentralen så att alla patienter över 75 år får en namngiven vårdkontakt, kommer oftast att vara en sjuksköterska.
 - Alla över 75 år ska ha haft läkemedelsgenomgång och hembesök eller mottagningsbesök av läkare minst en gång/år. Vi ska erbjuda besök i förebyggande syfte.

Vi kommer att åka på studiebesök till äldremottagningar som fungerar (ex. Älvsjö)
Vi har kopplat ihop oss med KI och kommer att få stöd från disputerad sjuksköterska med multisjuka äldre som specialområde.

Vi är väl medvetna om att detta är ett jättestort arbete som kommer att hålla på i flera år men hoppas att vi kan få återkomma med delmål under våren, som vi kan redovisa om ett år.

Självklara mål är patientansvarig vårdgivare och läkemedelsgenomgångar.

Vi kommer säkert att under tiden behöva revidera planen dels efter vad som framkommer från patientrepresentanten men också från siffror i t ex. senior alert som undertecknad inte kommer åt än.

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Vendelsö vårdcentral	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)
Susanne Vadström	

- b.
- Vi ska ha en patientrepresentant med i gruppen.
 - Vi ska se över vad den stora undersökningen som pensionärsorganisationerna gjort, ska vara klart innan sommaren.
 - Vi ska med hjälp av KI se över vad som framkommit i senare forskning vad de äldre patienterna tycker är viktigast.

Steg 5 Vilket/vilka mått behöver ni följa för att se effekten av förbättringsidéerna? (=Indikatorer)

Välj ett till fem mått, som speglar om er förändring blir en förbättring. Mät utfall (det som gör skillnad för patienterna) men gärna även det ni gör (=processmått). T.ex. Antal årskontroller varje månad av diabetikerna. Antal snabbspirometri per vecka. Antal läkemedelsgenomgångar som görs varje vecka eller månad. Mät gärna ofta, minst 1 gång per månad, så ni kan byta eller justera er förbättringsidé om den inte leder mot ert mål. Självklart kan ni fortsätta att mäta efter 2019-12-31 även om det är 2019 ni redovisar här. **En indikator ska börja med Antal... eller Andel...**

	Indikatornamn T.ex. Andel diabetiker med HbA1c över 70 mmol/mol. Antal snabbspirometri per vecka	Nuläge = Startläge (% eller antal)	Datum/period för startläge	Mål (% eller antal)	Datum för att uppnå målvärdet
Indikator 1	Andel läkemedelsgenomgångar på patienter över 75 år.	18,2%	42,4%		2019-12-31
Indikator 2	Andel patienter med PAS på patienter över 75 år.				2019-12-31
Indikator 3	Andel patienter med egen husläkare för patienter över 75 år.				2019-12-31
Indikator 4	Telefontillgänglighet på äldremottagningen.			100 %	2019-12-31
Indikator 5					2019-12-31

Kommentar (valfritt):

Se tidigare kommentar. Vi hoppas kunna få återkomma med aktuella mätvärden när vi kommer åt alla system.

Steg 6 Dags att testa era förbättringsidéer.

Använd gärna [förbättringshjulet PDSA](#) (=Plan Do Study Act) som stöd. Testa i liten skala först och justera era idéer enligt vad ni lär er och testa igen. När ni är nöjda kan ni testa på hela husläkarmottagningen och standardisera arbetssättet. **Redovisningen av steg 6 sker i slutredovisningen i del 2 nedan.**

Döp denna fil till: Enhet tema år del 1

t.ex. Boo VC diabetes 2019 del 1 och skicka in senast 30 april 2019 men gärna redan från januari 2019 till: forbattningsarbeten.hsf@sll.se

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Vendelsö vårdcentral	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)
Susanne Vadström	

DEL 2 – Slutredovisningen

Vendelsö VC Äldremottagning 2019 del 2

A. Hur har ni testat och standardiserat era förbättringsidéer?

När ni testat att förbättringsidéerna fungerar i liten skala kan ni standardisera det nya arbetssättet. Beskriv hur ni jobbat.

Vi fick återkoppling av pensionärsorganisationernas utredning och har förbättrat en del av detta.

- Vi bygger om för att göra det lättare att komma in och framförallt möta patienten på ett bättre sätt vilket vi tror dels ökar tillgängligheten men också bemötandet.
- Vi har skickat brev med information om äldremottagningen och telefonnummer, samt erbjudit hälsokontroll till alla som fyllt 75 år (tyvärr fick ju detta avbrytas nästan direkt).
- Vi har kontrollerat behovet och hur vi skulle kunna få ökad tillgänglighet. Det är helt klart att vi behöver ha telefonen öppen mer. Tanken var också att vi skulle ha mer delaktighet från patienterna eftersom det var en faktor som var viktig. Detta har inte gått p.g.a. pandemin. Verksamhetschefen deltog i paneldiskussion och berättade om vårdcentralen då pensionärsorganisationerna gick igenom undersökningen i Landstingshuset. Fick mycket positiv feedback efter detta, men har inte hunnit/kunnat fortsätta så mycket.
- Vi har som målsättning att alla ska ha en egen namngiven husläkare. Vi hade en geriatriker ett tag men avbröt det samarbetet och har nu strukturerat på annat sätt men vi har precis kommit igång med arbetssättet.
- Vi har också påbörjat ett samarbete med olika aktörer i området (kyrka, kommun, pensionärsorganisation), där vi hade som målsättning att identifiera vilka möjligheter vi har i området att ta hand om våra äldre som kanske inte behöver medicinsk vård utan i stället behöver någon att prata med/vara med. Detta tror vi skulle kunna leda till att de som behöver vårdcentralen mest lättare får en tid. Vi kom igång och tog kontakt med några instanser men sen hann vi inte mer.
- Vi har tillsammans på vårdcentralen identifierat några patienter över 75 år som söker många gånger. Dessa har nu fått en ansvarig sjuksköterska och läkare. Det är så små volymer så vi kan inte dra några slutsatser av det än. För de fem patienter med familjer som det gäller verkar det vara lugnare, vi kan se att de inte ringer så ofta.
- Kontakt är tagen med forskare på KI och vi hade börjat se över om vi kunde använda ett av de nyare instrumenten för att se vad patienter behöver mest, men vi har inte hunnit dit. En av orsakerna var att vi inte hann få tillstånd till att använda det.

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Vendelsö vårdcentral	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)
Susanne Vadström	

B. Resultat						
Vilka resultat har ni uppnått? Ange startläge, datum och mål (klistra in från steg 5) samt resultatet och datum/period för när resultatet togs ut. Om ni mätt under tiden får ni gärna inkludera det i en bilaga (t.ex. över tid i form av ett linjediagram som visar mätvärdena över tid)						
	Indikatornamn T.ex. Andel diabetiker med	Startläge (% eller antal)	Datum/period för startläge	Mål (% eller antal)	Resultat (% eller antal)	Datum/period för resultatvärdet
Indikator 1	Andel läkemedelsgenomgångar på patienter över 75 år		18,2		42 %	2019-12-31
Indikator 2	Andel patienter med PAS på patienter över 75 år		Oklart		Alla i HSV 13%	2019-12-31 2020-05-31
Indikator 3	Andel patienter med egen husläkare på patienter över 75 år		42 %		30 % 35%	2019-12-31 2020-05-31
Indikator 4	Patienter som kom fram på äldretelefonen		Oklart		100 %	2020-02-01
Indikator 5						
Övriga kommentarer:						
<p>Det är många saker kvar. Men detta är ju inte bara ett projekt utan ett nytt sätt att arbeta på vårdcentralen där hemsjukvården måste integreras på ett helt nytt sätt.</p> <p>1: Att siffran inte blev högre beror på problem med bemanningen av läkare för dessa pat. Nu går vi igenom alla så förhoppningsvis blir siffran 100 % redan efter sommaren.</p> <p>2. Vi kan i dagsläget inte få fram hur många som har en PAS men alla i hemsjukvården, och alla som kom i maj ringde till äldretelefonen fick en PAS och en husläkare. Vi har en siffra men det har framkommit att vi dokumenterar på olika sätt så den stämmer nog inte</p>						

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Vendelsö vårdcentral	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)
Susanne Vadström	

3. Att antalet som har listats hos egen husläkare har sjunkit beror på att fem läkare slutade när mätningen gjordes. Dessa patienter börjar först nu få en egen då vi nu bestämt hur vi ska arbeta med detta.
4. Alla som ringde till äldretelefonen kom fram men vi såg att många ringde på andra tider än när den var öppen.

C. Slutreflektion. Vilka var era lärdomar?

1. Vad har ni lärt er?
2. Hur har ni använt kunskap från patienter under olika delar av förbättringsarbetet? Hur har arbetet strävat efter att öka patienters delaktighet eller involvering i vården?
3. Vad har ni för plan framåt gällande detta område?
4. Vilka datakällor har varit användbara för er?

1.
Att behovet hos de äldre inte kanske alltid är vad vi vill ge. De pratade nästan uteslutande om praktiska saker och bemötande. Vi tänkte läkemedelsgenomgångar. Vi tänkte hembesök men de vill oftast komma.

2. Vi har använt den stora undersökningen som pensionärsorganisationerna gjorde. Eftersom verksamhetschefen var delaktig i presentationen fick vi också vår enskilt (det fick inte de andra.) Dock var viljan hos oss stor att arbeta mer med patientinflytande men vi kom inte dit.

3. Efter sommaren: Öka telefontiden, bjuda in till diskussion med patientorganisationsrepresentant. Utvärdera det vi gjort och se om vi kan göra på något annat sätt. Detta är en kontinuerlig process framåt där vi har många saker på gång men ännu inte är klara.

5. Medrave, KlikView och ListOn.
Det är en stor brist i SLSO att det inte finns någon som kan hjälpa till med att ta fram data. Vi har försökt handräkna och leta manuellt. Till nästa år kommer vi att veta hur man gör.
I slutminutrarna i går 5/6 fick vi hjälp men resultatet är från i slutet på maj men jag skrev dit det

D. Döp denna fil till: Enhet tema år del 2
t.ex. Boo VC diabetes 2019 del 2 och skicka in senast 31 mars 2020 (men kan skickas in redan från januari 2020) till funktionsbrevlådan forbattringsarbeten.hsf@sll.se

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Vendelsö vårdcentral	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)
Susanne Vadström	