

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)

## Kvalitetsarbete/Förbättringsarbete 2020

### del 1 och del 2

#### 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 2020 del 1" skickas per e-post till funktionsbrevlåda [forbattningsarbeten.hsf@sll.se](mailto:forbattningsarbeten.hsf@sll.se) senast den **28 februari 2020**, men gärna redan i januari 2020 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 2020 del 2" skickas till samma funktionsbrevlåda senast den **31 januari 2021**. Mer information finns i "Information om målrelaterad ersättning 2020" på Vårdgivarguiden och på [ORC:s webbplats](#). Frågor kan även skickas till [rita.fernholm@sll.se](mailto: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.**

Nardos Alemayehu, kurator  
Harry Romare, psykolog

*Byt ut kursiverad text i denna mall till er egen text.*

*Sätt ihop ett förbättringsteam med olika yrkeskategorier, 3–7 personer rekommenderas men kan vara svårt på mindre enheter. Inkludera gärna en ST-läkare eftersom förbättringsarbete igår i deras målbeskrivning.*

*Skriv i den här rutan namn och professioner, samt e-postadress till en kontaktperson i teamet.*

#### 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 (ändra inställningen så tiden går 5 år tillbaka och välj listade patienter så ni inte tappar de som inte varit hos er på ett tag), PrimärvårdsKvalitet (PvK), 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**

Vi är i dagsläget bra på att erbjuda patienter individuella samtalskontakter med huvudsakligen KBT som behandlingsmetod.

På "Statistik och uppföljning för Primärvård" kan vi se att psykosociala teamet har större procentuell andel uteblivna besök (5,44%) än t.ex. läkare (3,36%).

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)

Börja med att titta på era siffror t.ex. i medrave m4 (oftast från programmenyn) där även PrimärvårdsKvalitet (PvK) finns med (under huvudmeny -rapporter-primärvårdsKvalitet) med en översiktssida för er vårdcentral. De röda trianglarna visar hur er enhet ligger inom respektive område. Välj ett område där ni ligger under medel. Ni kan lära er mer om PrimärvårdsKvalitet på: <http://primarvardskvalitet.skl.se/>

### 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.....

Följsamhet för behandling/genomförda bokningar.

### 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 minska antalet uteblivna besök [samt återbud] för att förbättra följsamhet för psykologisk behandling samt öka teamets effektivitet. En förväntad effekt av att kunna bedriva mer tidsmässigt sammanhållna och koncentrerade samtalsserier är bl.a. kortare väntetider till psykologisk behandling/krissamtal.

**Steg 4 Specifika delmål**– Mål som ska vara så pass nedbrutna att de är mätbara T.ex. Öka prevalensen av diabetes, öka andel i % av dessa patienter som behandlas med statiner

Minskad procentuell andel uteblivna besök.

*Ett sätt för att formulera ett effektivt mål är att formulera det som ett SMART mål:*

*S - Specifikt, tydligt och konkret*

*M - Mätbart, hur vet man när man nått målet? Antal / andel / öka eller minska ett visst värde osv.*

*A - Accepterat av de som berörs, det måste vara ett mål som ni vill uppnå*

*R – Realistiskt, både ett för högt och ett för lågt uppsatt mål kan dra ner engagemanget, det ska vara möjligt att uppnå målet på den tidsram ni satt upp*

*T – Tidsatt, det är viktigt med ett tidsatt mål så att ni vet till när det är tänkt att målet ska uppnås, detta kan också bidra till ökat engagemang!*

### Steg 5 Förbättringsidéer – vad kan ni göra för att nå målet? (Interventionerna)

- 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](#).

a.

*I den här rutan beskriver ni vad ni kommit fram till för förbättringsidéer, se tips ovan för hur ni kan få fram många idéer.*

- Att ringa förstabesökspatienter dagen innan för att påminna om tiden.
- Att börja ta emot bedömningsamtal direkt med patienter, utan att de först behöver träffa läkare. Detta skulle minska antalet enskilda vårdkontakter och sannolikt antalet uteblivna

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)

besök framöver. I teammedlemmarnas kalendrar kan ett antal tider, förslagsvis 2, vara avsatta varje vecka för den sortens bedömningar.

b.

*I den här rutan fyller ni i hur ni skulle kunna involvera era patienter i ert förbättringsarbete, t.ex. via patient i ert förbättringsteam, patientenkäter, patientintervjuer....*

- Efter avslutad kontakt/ behandling, be patienten att fylla i utvärdering som lämnas in anonymt. Om något kan förbättras i vårt bemötande av patienter för att på så sätt förhindra uteblivna besök är det viktigt att vi samlar information om hur patienternas upplevelse av detsamma.

#### Steg 6 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 snabbspirometrier 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...**

	<b>Indikatornamn</b> T.ex. <b>Andel</b> diabetiker med HbA1c över 70 mmol/mol. <b>Antal</b> snabbspirometrier per vecka	<b>Nuläge = Startläge</b> (% eller antal)	<b>Datum/period för startläge</b>	<b>Mål</b> (% eller antal)	<b>Källa</b>	<b>Datum för att uppnå målvärdet</b>
<b>Indikator 1</b>	<i>Procentuell andel uteblivna besök</i>	5,44%	191201 - 200309	4%	Källa 1. Se nedan	<b>201231</b>
<b>Indikator 2</b>	<i>Antal genomförda fokuserade bedömningssamtal</i>	0	200309	6/vecka	Källa 2. Se nedan	<b>201231</b>
<b>Indikator 3</b>	<i>Antal mottagna patientutvärderingar</i>	0	200309	20/behandlare	Källa 3. Se nedan	<b>201231</b>
<b>Indikator 4</b>						
<b>Indikator 5</b>						

#### Kommentar (valfritt):

Den procentuella andelen uteblivna besök kan följas upp via Insidans statistikdatabas. Antalet genomförda, fokuserade bedömningssamtal kan följas upp genom att psykosociala teamet använder sig av en viss journalmall, "11973 SLSO 2 Bedömningssamtal", för den sortens besök. På så sätt kommer vi genom att följa antalet journalanteckningar skrivna i den nämnda mallen också kunna följa i vilken grad vi uppfyller det uppsatta målet för en viss tidsperiod.

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)

Vad gäller insamling av patienters feedback av kontakter på mottagningen så får detta ses som ett förberedande arbete inför framtida förbättringsarbeten. Utformning/val av enkät kommer att ske inom ramen för psykosociala teamets teammöten.

**Vilka källor tar ni era data från:**

Källa 1:

<https://slsoinsidan.slso.sll.se/mitt-arbetssatt/statistik-och-uppfoljning/primarvard/> - "Uteblivna besök"

Källa 2: <https://slsoinsidan.slso.sll.se/mitt-arbetssatt/statistik-och-uppfoljning/primarvard/> - "Generell rapport – systemgemensamma mallar"

Källa 3: Undertecknad kommer att samla inkomna patientenkäter och sammanställa resultaten inför slutredovisningen av planen.

*Skriv här vilka källor ni använt. NOTERA källa och datum för varje gång ni tar ut data, så att det är lätt för någon annan att fortsätta ta ut data. Det är bra om ni kan ta ut era data en gång varje månad och följa hur det går så ni vet om era insatser får effekt. Sätt gärna upp det ni drar ut i fikarummet, det kan ge ett ökat engagemang.*

*Väljer ni indikatorer som speglar era förbättringsidéers implementering får ni gärna följa dem varje vecka för att snabbt veta om åtgärden får effekt eller inte. Idéer kan behöva bytas under förbättringsresans gång.*

**Steg 7 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 7 sker i slutredovisningen i del 2 nedan.**

**Döp denna fil till:** Enhet tema år del 1

t.ex. Boo VC diabetes 2020 del 1 och skicka in senast 28 februari 2020 till:

[forbattringsarbeten.hsf@sll.se](mailto:forbattringsarbeten.hsf@sll.se)

## DEL 2 – Slutredovisningen

**OBS: Denna del skickas in senast 31 mars 2020, se steg D.**

**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.



Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn	
Verksamhetschef	Aktnummer (ifylles av HSF)

**Övriga kommentarer:**

Ni får gärna redovisa tätare mätningar, skicka då med en bilaga, gärna i form av ett linjediagram. Ni kan också skriva mer om vilka källor ni funnit mest användbara.

Källa 1:

<https://sloinsidan.slo.sll.se/mitt-arbetssatt/statistik-och-uppfoljning/primarvard/> - "Uteblivna besök"

Källa 2: <https://sloinsidan.slo.sll.se/mitt-arbetssatt/statistik-och-uppfoljning/primarvard/> - "Generell rapport – systemgemensamma mallar"

**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?

1.

*I den här rutan fyller ni i vad ni anser att teamet och enheten som stort lärt sig.*

Det har varit svårare än vad vi trodde att implementera teorin i verklighet då tiden inte alltid räcker till och framförallt detta år utifrån rådande omständigheter.

2.

*Här skriver ni i vilken mån, och på vilket sätt, ni involverat patienter i ert arbete.*

Efter avslutad kontakt/ behandling, be patienten att fylla i utvärdering som lämnas in anonymt. Om något kan förbättras i vårt bemötande av patienter för att på så sätt förhindra uteblivna besök är det viktigt att vi samlar information om hur patienternas upplevelse av detsamma.

**Vad har vi gjort:**

Vi gör muntliga utvärderingar med patienter. Frågar om vad som varit bra och vad som hade kunnat vara annorlunda. Detta kan utvecklas mer och systematiseras.

3.

*Här beskriver ni hur ni planerar att vidmakthålla positiva förändringar, eller om det inte blev som tänkt om ni avser att lägga ner eller förändra ansats.*

Fortsatt tät kontakt med läkare samt mottagningssköterskorna. Vi upplever att muntliga utvärderingar har gett önskad effekt utan ökad administrativ belastning.

**D. Döp denna fil till:** Enhet tema år del 2

t.ex. Boo VC diabetes 2020 del 2 och skicka in senast 31 januari 2021 till funktionsbrevlådan [forbattningsarbeten.hsf@sll.se](mailto:forbattningsarbeten.hsf@sll.se)