

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn Stenhamra HC	
Verksamhetschef Jeni Dragomir De Leyva	Aktnummer (ifylles av HSF)

Kvalitetsarbete/Förbättringsarbete 2020

del 1

digitalvård/Videobesök

DEL 1 – Planen

Ansvariga för kvalitetsarbetet

Jeni Dragomir De Leyva, Verksamhetschef. E.mail: jeni.dragomir@ptj.se
Ingela Bågenstål, Leg. Sjuksköterska
Kristina Carlsson, Leg. Sjuksköterska

Beskrivning av nuläget

2019 förändrades vårdgarantin i primärvården, från läkarbesök till bedömningsgarant. Under året infördes även en digital vårdgaranti i regionen.
Från det att en person sökt kontakt med en husläkarmottagning, och vårdpersonal som bedömer att patienten behöver få en medicinsk bedömning av leg. Hälso- och sjukvårdspersonal, ska hen få tid för bedömning inom 3 dagar. Konsekvenser för mottagningen kan vara att t ex att fler patienter söker vård på sjukhusens akutmottagningar i onödan eller behandling av akuta åkomma fördröjs eller att de listar om sig till annan vårdcentral, om vi inte kan tillgodose patientens behov/önskemål av vårdkontakt.

Val av tema för förbättringsarbete

Under 2019 hade vi infört möjligheten för Videosamtal via Tele Q i verksamheten. Endast enstaka videomöten för läkare genomfördes under 2019. Då den digitala lösningen finns och att fysisk besök hos läkare på en liten vårdcentral är begränsade såg vi en utvecklingspotential i att ha digitala besök via video.

Övergripande mål

Vi vill bemöta behovet att kunna ge våra patienter vård och skapa trygghet, därför behöver vi se över möjligheten att kunna tillgodose mer digital vård och rätt bedömning av vårdnivå redan från tidsbokning.

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn Stenhamra HC	
Verksamhetschef Jeni Dragomir De Leyva	Aktnummer (ifylles av HSF)

Specifika delmål					
Antal videobesök skall ökas med 40% under 2020 genom att planera in videsamtal i tidboken. Om behovet av digital vård för våra patienter visar sig vara högre, omvärderas behovet vid ny schemaläggning.					
Förbättringsidéer					
<p>Under 2020 vill vi förbättra vår tillgänglighet till digital vårdkontakt genom att: Öka antalet arbetsstationer där möjligt videomöte kan genomföras, ska ökas från 2 till totalt 7 stationer. Använda RGS webbstöd vid tidsbokning för att kunna bedöma rätt vårdnivå. Direkt bedömning av åkommor ska ske digitalt genom att telefonsamtal omvandlas till videobesök redan vid tidsbokningen. Alla yrkeskategorier kan boka och planera in videobesök. Återbesök för provsvar och undersökningsresultat bokas i samråd med patienten vid första besök. Möjlighet till årskontroll iför receptförnyelser via distanskontakt. Mätvärden, diverse undersökningar samt provtagning sker vid fysisk mottagningskontakt.</p>					
Information om möjlighet till digital vårdkontakt ges till patienter via hemsidan.					
Vilket/vilka mått behöver ni följa för att se effekten av förbättringsidéerna? (=Indikatorer)					
	Indikatornamn	Nuläge = Startläge (% eller antal)	Datum/period för startläge	Mål (% eller antal)	Datum för att uppnå målvärdet
Indikator 1	Arbetsstation med videomöjlighet	2 st	200101	8st	20201231
Indikator 2	Antal planerade videobesök i tidbok TC hos respektive vårdgivare	0%	200101	40%	20201231
Indikator 3	Användning av bedömningsstöd RGS vid tidsbokning	5%	200101	20%	20201231
Indikator 4	Väntetider till vårdkontakt	1-5dgr	200101	1-3 dgr	20201231
Indikator 5	Följsamhet till vårdgarantin	84%	200101	95%	20201231
Kommentar (valfritt):					
Källor för statistik genom Medrave, GUPS, besöksstatistik Take Care, Bedömning via hänvisningsstöd statistikförs manuellt vid tidsbokning i telefon. Dokumenteras i TC.					

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn Stenhamra HC	
Verksamhetschef Jeni Dragomir De Leyva	Aktnummer (ifylles av HSF)

Dags att testa era förbättringsidéer.

Uppföljning görs kontinuerligt på personalmöte genom att använda [förbättringshjulet PDSA](#) (=Plan Do Study Act) som stöd.

Döp denna fil till: Stenhamra HC Ökad tillgänglighet genom Digitalvård/videobesök år del1 till: forbattningsarbeten.hsf@sll.se

DEL 2 – Slutredovisningen

OBS: Denna del skickas in senast

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.

- Förbättringsidéerna påbörjades i liten skala under januari februari månad. Alla läkare fick inloggningsmöjlighet till Tele Q. Utbildning om Videomöte från Aurora Tele Q genomfördes digitalt för samtliga medarbetare. Checklistor för patientguidning i videomötes appen upprättades och förmedlades till patienter skriftligen och även muntligt vis tidsbokningen. Svårigheterna för införandet av videomöten var patientinformationen. Införandet från personalens sida gick smidigt och behovet av digitalvård ökades kraftigt under marsmånad då Pandemin bröt ut. Och vi kunde lätt övergå till patientkontakt via Videosamtal.
- Användandet av RGS Webbstöd används vid telefonrådgivningen något mer än tidigare, under Mars månad vid pandemins star ökades även behovet av rådgivning och stöd via exempelvis Folkhälsomyndighetens hemsida, Vårdgivarguiden och 1177.se.
- För att underlätta för tidsbokning av nybesök inom vårdgarantin 3 dagar skapades ny tidsbokningstyp i Take Care.

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 HbA1c över 70 mmol/mol	Startläge (% eller antal)	Datum/p/period för startläge	Mål (% eller antal)	Resultat (% eller antal)	Datum/period för resultatvärdet
Indikator 1	Arbetsstation med videomöjlighet	2st	200101	8 st	7 st	201231
Indikator 2	Antal planerade videobesök i tidbok TC hos respektive vårdgivare	0 st 2019	200101	40%	11% 855 + 12 st	201231
Indikator 3	Användning av bedömningsstöd RGS vid tidsbokning	5%	200101	20%	20%	201231
Indikator 4	Väntetider till vårdkontakt	5 dgr	200101	1-3 dgr	3 dgr	201231

Information om husläkarmottagning	
Mottagningens namn Stenhamra HC	
Verksamhetschef Jeni Dragomir De Leyva	Aktnummer (ifylles av HSF)

Indikator 5	Följsamhet till vårdgarantin	84%	2001 01	95%	95%	201231
--------------------	------------------------------	-----	------------	-----	-----	--------

Övriga kommentarer:

855 st genomförda Videobesök och utöver dessa 12 st talsamtal omvandlade till besök via Video från Tidsbokningen. Ca 16 videobesök/vecka, Antal videobesök är endast resultatet beräknat på läkarbesök. Videobesök med annan legitimerad personal ej inräknat i statistiken. Uppsatt mål 40 % var för högt satt mål.

Statistiken för Indikator 3 är manuellt bokförda på blanketter under en begränsad urvalsperiod.

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 införa nya arbetssätt för vårdkontakt, att göra tydligare bedömning av vårdbehovet och mer strukturerat välja rätt vårdkontakt och vårdnivå.

2.
Patientinformationen vid införandet av vårdkontakt via videosamtal var till en början svår men genom tydlig information och undervisning har till största del samtliga planerade videobesök genomförts och uppskattats av våra patienter.

3.
Möjligheten för patienter att göra egna tidsbokningar via 1177.se E-tjänster finns men att vi skulle kunna påbörja arbete med att inför att patienter själva kan boka in videomöten via 1177 för exempelvis uppföljningar och provsvar som inte kräver fysiskt vårdbesök. Detta skulle kunna minska trycket vid telefonrådgivning och skulle öka telefontillgängligheten.

Från telefonrådgivningen skulle vi kunna öka antal omvandlade telefonkontakter till videobesök. Framst att kunna få en vårdkontakt samma dag via video, (Störst behov av läkarkontakt via video)

4.
Källor för statistik genom Medrave, GUPS, besöksstatistik Take Care, Statistik från Tele Q. Bedömning via hänvisningsstöd statistikförd manuellt vid tidsbokning i telefon. Dokumenteras i T, under en begränsad urvalsperiod.

D. Döp denna fil till: Kvalitetsarbete Stenhamra HC del2 Ökad tillgänglighet genom Digitalvård/videobesök år del 2
till: forbattningsarbeten.hsf@sll.se