

Effektiviserad digitalkommunikation

Vi har förbättrat den digitala kommunikationen med våra patienter

SMS-funktionen i teleq har förbättrat arbetsmiljön, patientkommunikationen och vården för patienterna som kontaktar Nässjö Läkarhus.

Syfte/Mål

Under åren som vi bedrivit vård i Region Jönköping har vi noterat att belastningen på teleq har ökat och att det kräver flera uppringsningsförsök innan vi kommer fram till patienten, trots flera försök är det inte alltid vi når varandra. Vi vill minska irritationen som uppstår öka tryggheten hos patienten, förbättra möjligheten för de icke svensktalande att översätta smstexten till aktuellt språk. Vi siktar till att förbättra följande delar:

1. Minska antalet telefonsamtal som kräver fler än ett uppringsningsförsök (minska med 50%)
2. Förbättra förtroendet mellan patienten och vården genom återkoppling (öka med 30%)
3. Öka medvetenheten om att man kan kontakta vården genom MVK, i fall de ej svarar i samband med sms.

Metod

- Mätning av målen under 5 månader.
- Framtagande av sms för att kunna skicka detta till patienterna.
- Utvärderande av sms och effekten av insatsen månadsvis för att genomföra justeringar under årets gång.

Resultat

Vi har minskat enligt målen följande:

Mål 1 har minskat med 57%

Mål 2 har ökat med 25%

Mål 3 75% av våra patienter har kännedom om 1177 och region appen.

Mål 4 30% av våra patienter har sökt vård genom region appen.

Telefonsamtal statistik

Månad	Antal	% fler än 1 försök
Maj	1000	35%
Juni	964	30%
Juli	730	31%
Augusti	896	25%
September	1000	22%
Oktober	1000	20%

Sammanfattning

Utifrån den genomförda satsningen kan man sammanfatta den med följande lyckade ingredienser:

- Sms kommunikation fungerar väl med patienterna
- Vi har minskat belastningen.

Samt med följande utmaningar:

- COVID-19
- Prioriteringar

Detta har vi lärt/Slutsatser:

- Digitala lösningar är ett måste för att tillgodose vårdbehovet hos befolkningen.

Nästa steg

Samt med följande fortsättning:

- Använda oss av kommunikation genom 1177 mer frekvent.