

TIDBOK - öka tillgängligheten

Lättare för Esther att hitta tid för provtagning

Bakgrund

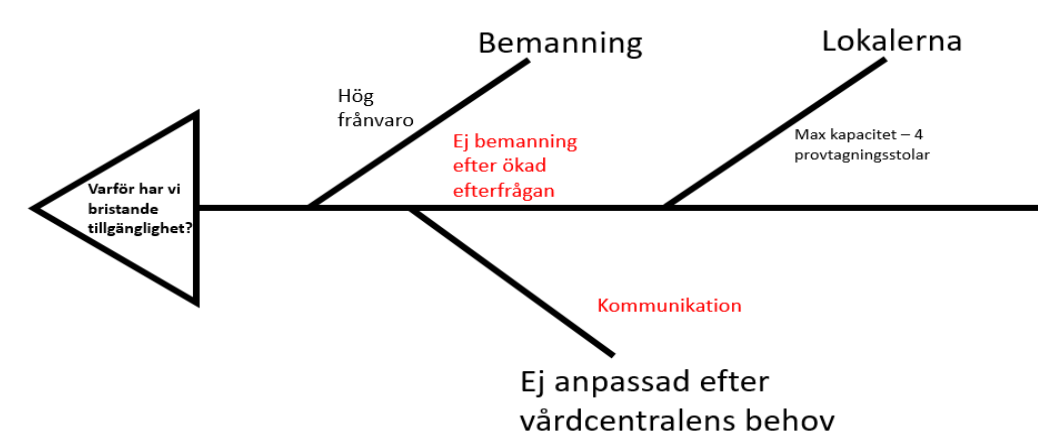
Laboratoriet Hälsan har provtagningsverksamhet med ett stort patientflöde. Verksamheten har under en lång tid ofta en fullbokad tidbok flera dagar fram. Vilket lett till:

- Svårt för Esther att hitta en tid för provtagning.
- Överbokningar av patienter vars provtagning inte kan vänta.
- Patienter som ska ta prover på plats direkt efter läkarbesök blir nekade och får återkomma en annan dag.

Konsekvensen av överbokningar är att patienter inte hinner tas in för provtagning på sin bokade tid och kan mötas av stressad personal. Verksamheten har också fått påtryckning från patienter och vårdcentral att fler tider behövs.

Mål

Tillgodose patienternas och vårdcentralernas behov av tider och ta bort stressfaktorn för personalen vid överbokningar och därmed också kunna ge Esther en lugn miljö, trygghet och gott bemötande. Målet är att det ska finnas 3 lediga tider samma dag när man kollar tidboken på morgonen på måndagar.



Här har vi benat ut anledningarna till bristande tillgänglighet.

Förändringar som gjorts

Ökat bemanningen från 4 aktiva provtagare 2 dagar i veckan till 4 aktiva provtagare 5 dagar veckan och utökat tidboken motsvarande den extra resursen. Tidboken har också omstrukturerats och anpassats efter vårdcentralen för att kunna ta emot deras patienter som behöver ta prover i direkt samband med besöket. Kontinuerlig dialog med vårdcentralen.

Esthers delaktighet

Esther och deras vårdgivare har under en längre period uttryckt behov av fler tider. Dagliga intervjuer med patienterna.

Vi tar mellan 95-150 provtagningar /dag

Tillgänglighet på Hälsans laboratorium



Från Esther: YES! Lättare att hitta tid!

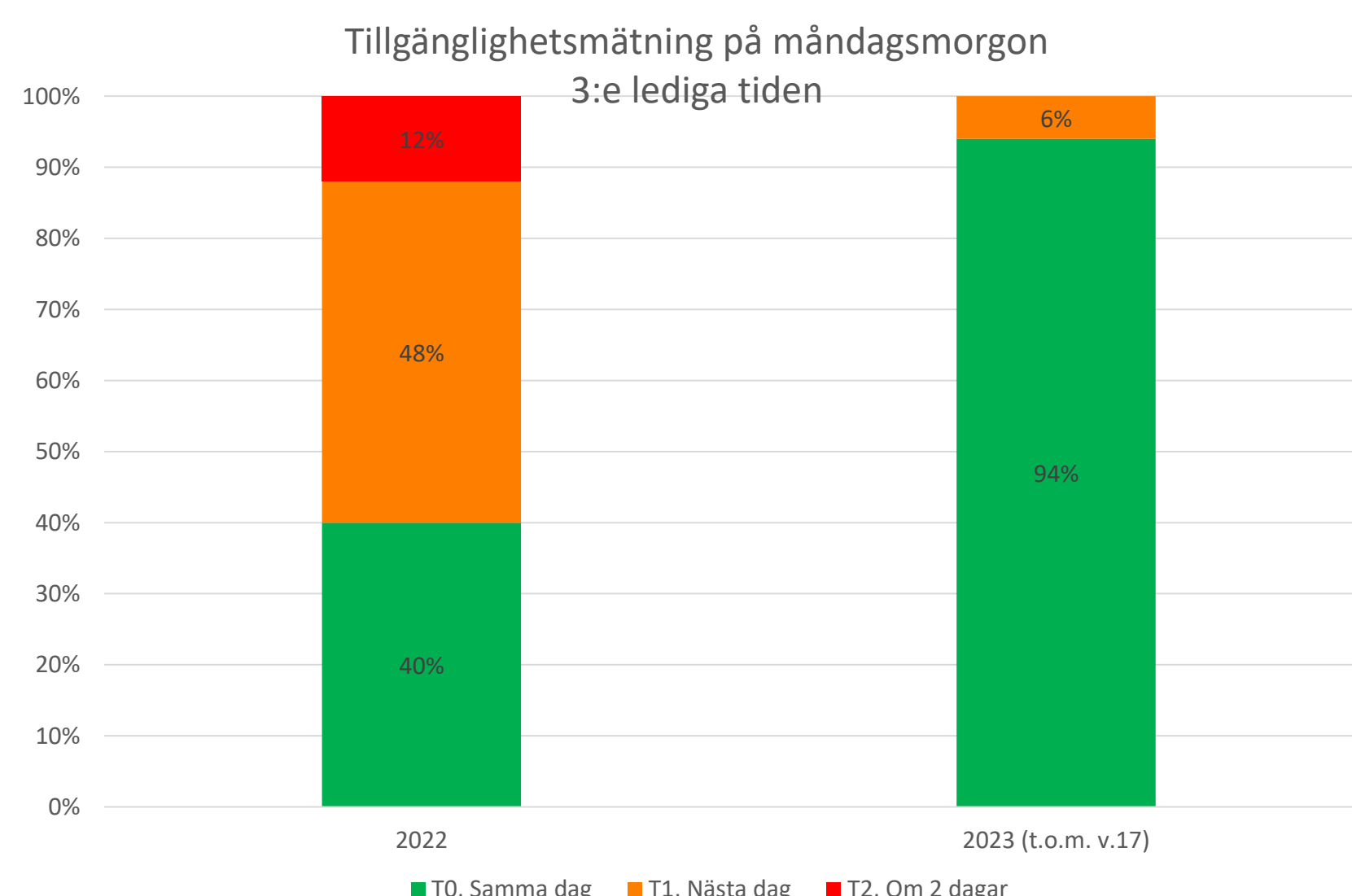
Från personl: Jippi! Vi hinner ta hand om Esther i tid!

Resultat

Lättare att hitta önskad tid, inga förseningar, tryggare och lugnare atmosfär.

Vi märker att personalen är väldigt nöjda med förändringen. När personalen tillfrågas uppger de "Nöjdare personal", "Nöjdare patienter då de oftast får komma in på sin bokade tid och slipper vänta för länge", "Inte fått några klagomål från läkare om att provsvaren är sena", ... hinner ta fler akuta och SIMP-patienter utan att det påverkar tidboken",

Det finns en annan glädje i arbetet eftersom vi hinner med utan att springa benen av oss" och "Vi kan vara två vid barnprovtagningar..."



En av våra kvalitetsindikatorer är vår tillgänglighetsmätning där vi mäter den 3:e lediga tiden varje måndagsmorgon. Finns den samma måndag klassas den som T0, tisdag blir T1 och onsdag blir T2.