

**Datum:** 2023-01-31

**Ansvarig:** Valentina Moldovan, Johanna Brodd

**Verksamhet:** Bra Liv Gränna vårdcentral

**Förbättringsområde:** Digitalisering

## Bakgrund

Största delen av de patientinitierade kontakterna till vårdcentralen inkommer via telefonrådgivningen, TeleQ. Få kontakter kommer via digitala kanaler som 1177 e-tjänster och meddelandefunktionen i appen Bra Liv Nära. Vi har erbjudit meddelandefunktionen via appen i ca 1 år och under hela år 2022 hade vi endast 222 patientinitierade ärenden.

Sjuksköterskan är aktivt involverad i hela processen i telefonrådgivningen, *se under rubriken nuläge*, vilket kräver tid och resurs. Patientens delaktighet i kontakten via telefonrådgivningen är minimal. Att öka patientens delaktighet med aktuella förutsättningar är nästintill omöjligt. För att kunna möta framtidens resursbrist inom vården behöver vi effektivisera vårt arbetsflöde och därigenom också skapa en bättre arbetsmiljö för medarbetarna. Vi märker också en ökad förväntning och efterfrågan hos patienterna gällande digitalisering.

För att effektivisera arbetet och öka invånarnas delaktighet i hälso- och sjukvårdsverksamheten kommer vården på Bra Liv Gränna vårdcentral vara digifysisk, vilket innebär att vård genom fysiska och digitala kanaler kommer att komplettera varandra. Digitalt när det går, fysiskt när det behövs.

Genom att erbjuda digitala lösningar ökar vi flexibiliteten i hur vården tillhandahålls. Det kommer att ge ökad tillgänglighet till vård och ökad delaktighet för patienten.

## Övergripande mål

Öka patientens del i vårdprocessen – co-produktion – genom att flytta patientinitierade kontakter från telefonrådgivningen till digital kontakt. I slutet av 2023 ska minst 30% av alla patientinitierade kontakter med vårdcentralen vara digitala.

Delmål 1: Medvetet öka arbetet med digitala tjänsterna vi redan erbjuder i appen Bra Liv Nära.

Delmål 2: Styra patienterna till digitala tjänster för att minska trycket i TeleQ.

Delmål 2: Ökad läkarkontinuitet genom fler planerade besök med hjälp av triagering i Redrobin\*.

## Nuläge

I nuläget bemannas telefonrådgivningen med 2-3 sjuksköterskor mellan kl. 07:15-17:00 varje arbetsdag. Patientinitierade kontakter med vårdcentralen sker alltid via en sjuksköterska och oftast via telefonrådgivningen. Från 1 januari – 31 oktober år 2022 hade Bra Liv Gränna vårdcentral 15078 inkommande ärenden i telefonrådgivningen varav 4520 var övriga frågor, såsom administrativa ärenden.

\* Ett verktyg för automatiserad anamnes och triage.

Övriga frågor står för ca 30% av de inkommande ärendena och utifrån de siffrorna har vi satt vårt övergripande mål att minst 30% av de patientinitierade kontakterna ska vara via en digital kanal.

Vid patientens första kontakt med vården ska vårdgivare som tar emot den vårdsökande via telefon använda Rådgivningsstödet Webb (RGS webb) tillsammans med de regionala rutinerna för hänvisningar som gäller inom Region Jönköping.

Målsättningen är att vårdsökande ska få rätt vård av rätt kompetens, på rätt plats och inom rätt tid.

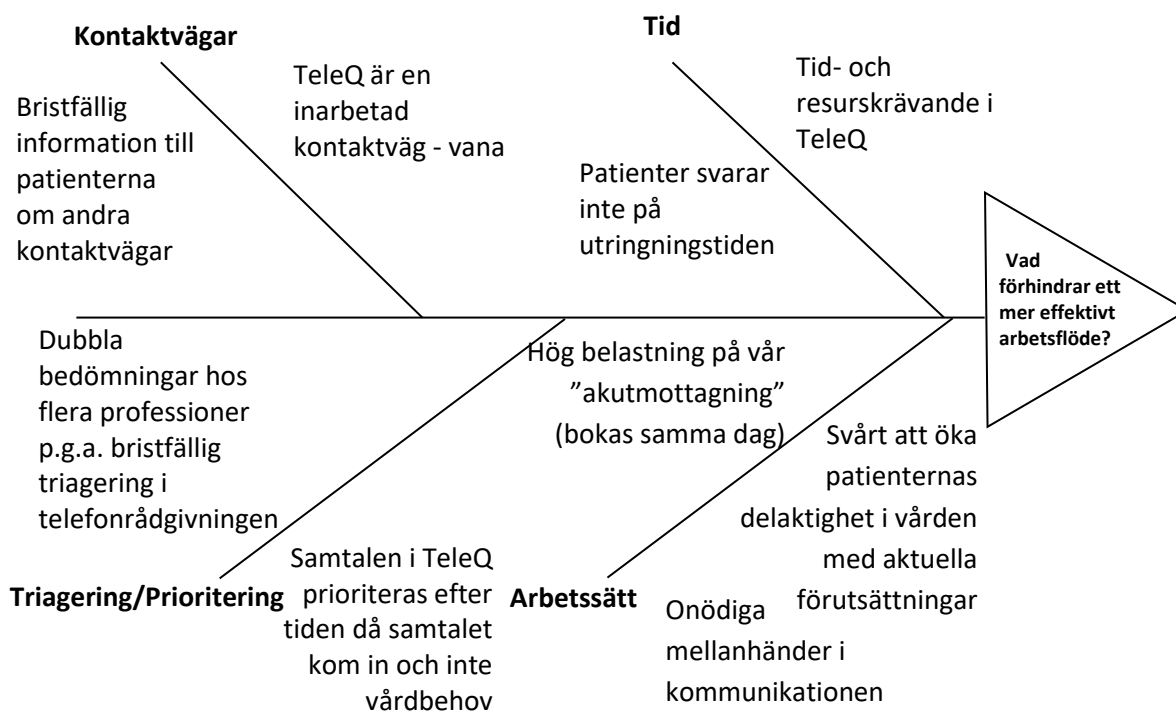
Vid varje telefonsamtal ställer sköterskan frågorna enligt RGS webb och dokumenterar patientens ärende i Cosmic. Sköterskan gör en bedömning som kommuniceras till patienten. Sköterskan vidtar åtgärder utifrån patientens vårdbehov, till exempel:

- Ger egenvårdsråd
- Bokar tid inom 3 dagar till samtliga yrkesprofessioner
- Konsulterar läkare eller andra yrkeskategorier och återkommer till patienten via telefonkontakt
- Bokar telefontider
- Skickar konsultationsfrågor via Messenger
- Skriver och skickar vissa typer av intyg, i samråd med läkare

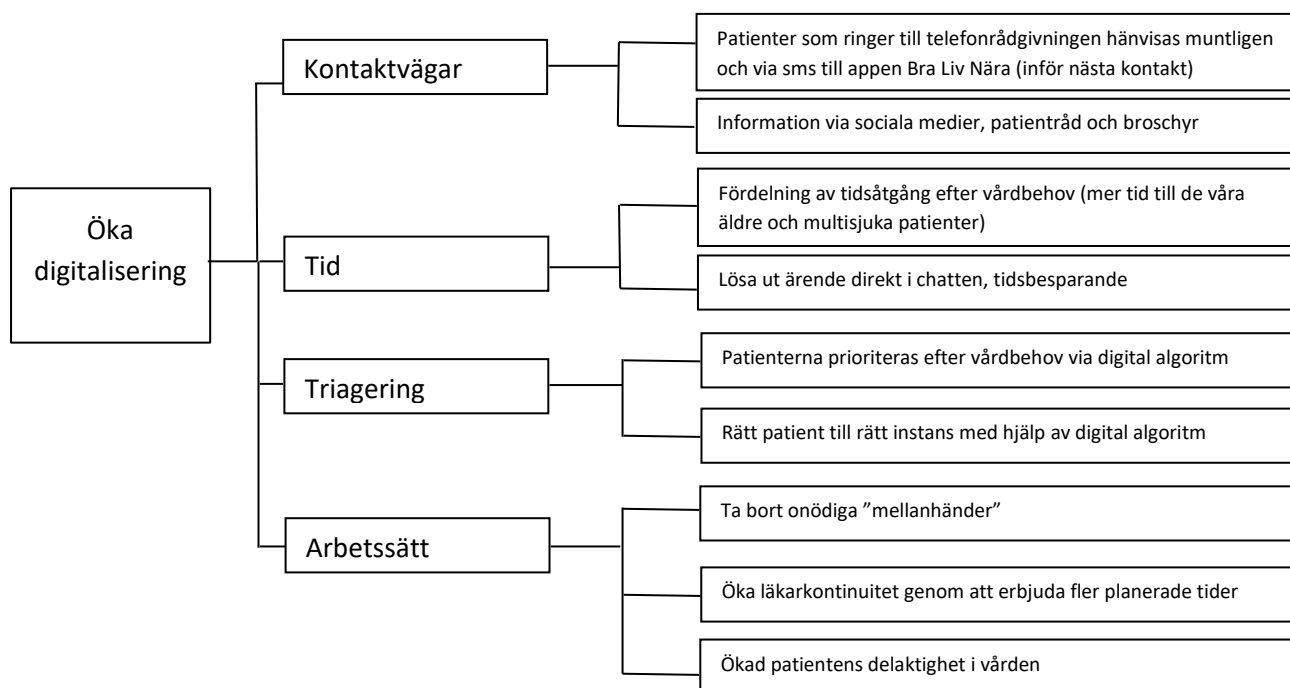
Med hjälp av digitala kanaler flyttas triageringen till systemet, patienten svarar på frågorna digitalt och är därmed delaktig, systemet ger en skriftlig sammanställning utifrån svaren på frågorna som ligger till grund för dokumentationen i Cosmic. Genom att flytta

## Analys av nuläget

### a. Fiskbensdiagram



## b. Påverkansanalys



## Handlingsplan

Aktivitet	Mål	Att göra	Ansvarig	Tidsplan/mätningar/resultat
Information APT		Informera personalen	VM, JB	2022-12-01
Riskanalys		Risicanalys i samverkan	VM	Klart 2022-12-07
Analys TeleQ 2022		Mäta antal inkomna kontakter i TeleQ 2022	VM	Klart 2023-01-15 Resultat: 24233 inkommande ärenden hela år 2022
Möte med Visiba		Information om plattformen, utbildning för ledning	VM, JB	2022-12-06 2022-12-13 2023-01-11
Information patienter		Publicering i sociala medier, information till patientråd, utformning av informationsmaterial	VM, JB	2022-12-05 sociala medier 2022-12-06 Patientråd 2023-01-25 sociala medier 2023-01-31 sociala medier
Utbildning av personal APT		Utbildning via film och frågeforum med Visiba	VM, JB	2023-01-26

Arbetsättsrutin		Skriva första utkast rutin	VM, JB	2023-01-30
Införande		Meddela samtliga att logga in och aktivt bevaka	VM, JB	2023-02-01
Arbetsättsrutin		Uppdatering	VM, JB	2023-03-13 Uppdateras kontinuerligt
Uppföljning		Mäta parametrar	VM, JB	Varje månad, se mätningar och resultat nedan
Uppföljning		Uppföljning i ledningsgruppen	VM, JB	Ledningsmöte varje vecka
Uppföljning		Uppföljning tillsammans med personal	VM, JB	APT, varje månad 2023-02-23 2023-03-30 2023-04-27 2023-05-25 2023-09-28 2023-10-27
Utvärdering		Utvärdering med personal inför avslut Redrobin och övergång till 1177 direkt	VM, JB	Oktober 2023

## Mätningar

Samtliga mätningar är gjorda under 1 januari till 31 oktober 2022 eller 2023 för att hinna sammanställa resultatet innan deadline för förbättringsarbetet 1 december 2023.

1. Inkommande samtal i telefonrådgivningen år 2022 jämfört med år 2023
2. Patientinitierade kontakter i appen Bra Liv Nära och 1177 e-tjänster
3. Andel patientinitierade digitala ärende i appen Bra Liv Nära i %
4. Andel patientinitierade digitala ärenden totalt (Bra Liv Nära och 1177 e-tjänster)
5. Ärendetyp patientinitierade kontakter vi appen Bra Liv Nära
6. Läkarkontinuitet i åldersspannet 1-120 år 2023 jämfört med år 2022
7. Läkarkontinuitet i åldersspannet 70-120 år 2023 jämfört med år 2022.

## Resultat

Antal inkommande samtal i telefonrådgivningen och antal patientinitierade, digitala ärenden i 1177 e-tjänster och Bra Liv Nära. Källa: TeleQ rapporter, 1177 e-tjänster och Visiba statistik.

	TeleQ 2022 (Alla ärende)	TeleQ 2023 (Alla ärende)	1177 e-tjänster 2022	1177 e-tjänster 2023	Bra Liv Nära	Totalt 2023	BLN %	Digitala kontakter Totalt %
Jan	1550	1505	28	124	28	1657	2%	9%
Feb	1223	1400	83	99	83	1582	5%	12%
Mars	1640	1639	120	102	120	1753	6%	13%
April	1492	1472	130	92	130	1694	8%	13%
Maj	1591	1627	114	108	114	2012	6%	11%
Juni	1411	1376	106	90	106	1572	7%	12%

Juli	1310	1276	72	77	72	1425	5%	10%
Aug	1588	1520	111	115	111	1742	6%	13%
Sept	1677	1459	119	89	119	1665	7%	12%
Okt	1596	1518	79	119	79	1716	4%	12%
<b>Totalt</b>	<b>15078</b>	<b>14792</b>	<b>961</b>	<b>1015</b>	<b>961</b>	<b>16823</b>	<b>8%</b>	<b>12%</b>

## Läkarkontinuitet

Kontinuitet i procent, samtliga mottagningsbesök läkare, genomsnitt minst 3 besök.

Källa: Medrave

Ålder	2022 (jan-okt)	2023 (jan-okt)
1-120	43%	41%
70-120	46%	41%

## Marknadsföring

Datum för publicerade inlägg	Antal personer som läst Facebook	Antal personer som läst Instagram
2022-12-05	309	234
2023-01-25	470	238
2023-01-31	1601 (fäst inlägg)	220
2023-03-02	256	214
2023-03-29	208	328
2023-04-11	609	354
2023-05-11	454	307
2023-10-17	286	215

## Analys av resultat

Vårt övergripande mål var att öka patienternas delaktighet i vården. Att vi inte kommer att uppnå vårt mål på minst 30% digitala patientinitierade kontakter vid årets slut tror vi beror på flera faktorer.

1. Trots grundliga förberedelser och utbildning av personal upplevdes ett visst motstånd inför förändring. Om rutin om hänvisning av, framför allt administrativa ärenden till digitala ingångar, hade följts till fullo hade resultatet sett annorlunda ut. Det tar tid att ingjuta ett förändrat arbetssätt och att bryta vanor.
2. Vi har en hög medelålder i Gränna. Trots att vi har god tro på att även den äldre generationen känner sig bekväm med digitala verktyg, så tror vi ändå att det kan påverka resultaten till viss del.
3. Svårt att nå ut med information och "reklam" utanför sociala medier och lokala informations-skärmar och anslagstavlor och därmed svårt att nå den breda allmänheten.

Mätningen av inkommande samtal i telefonrådgivningen (TeleQ) under jan – okt 2023 jämfört med jan – okt 2022 visar en lätt minskning (se diagram 1), vilket vi tror beror på att patienterna har hittat digitala sökvägar.

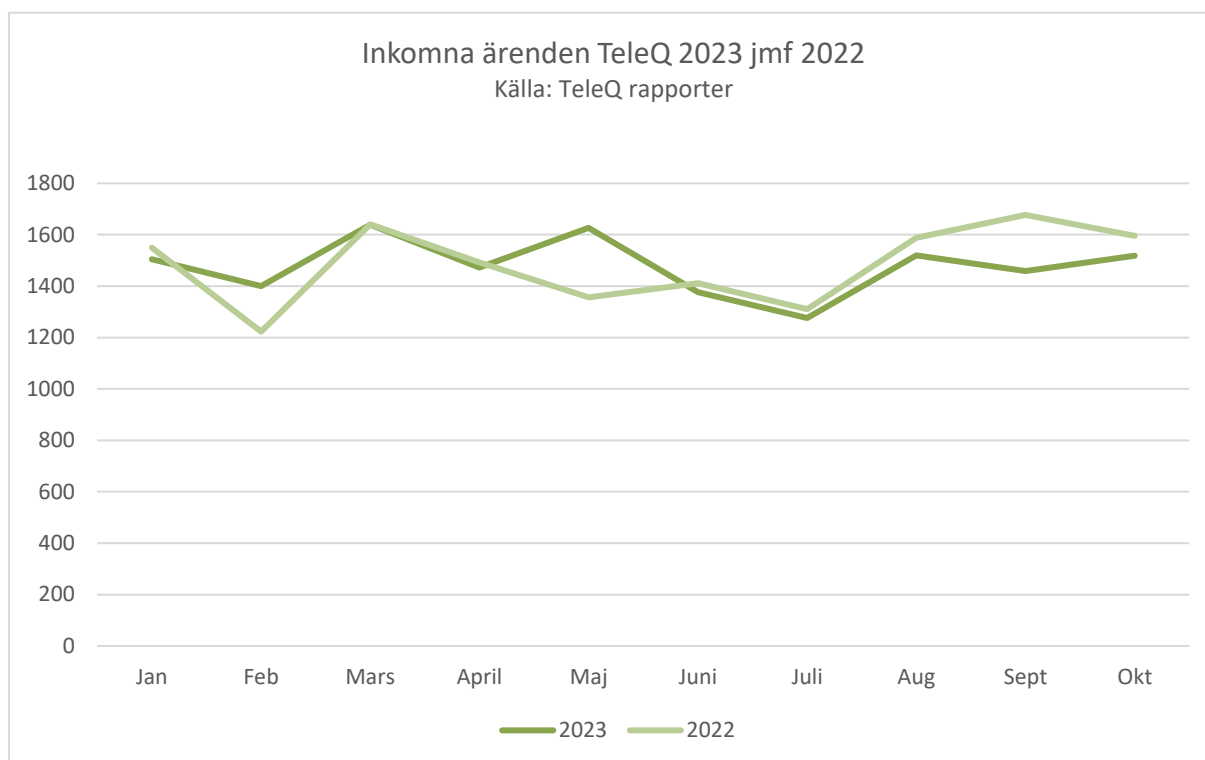


Diagram 1

När vi tittar på övrig statistik som vi följer i verksamheten kan vi inte se att söktrycket är lägre eller att vårdkontaktarna har minskat, snarare tvärtom. Listningen har inte minskat och vi ser ingen ökning i antal besök av våra patienter på NäraKut och akutmottagning. Därför drar vi slutsatsen att minskningen står för att patienterna har hittat digitala ingångar och använder dem istället för telefon. När vi jämför patientinitierade ärenden i 1177 e-tjänster ser vi en ökning från år 2022 (se diagram 2). Det är en positiv utveckling eftersom målet är att minska trycket i telefonrådgivningen och lära om patienterna att söka vård digitalt i den utsträckning det går.

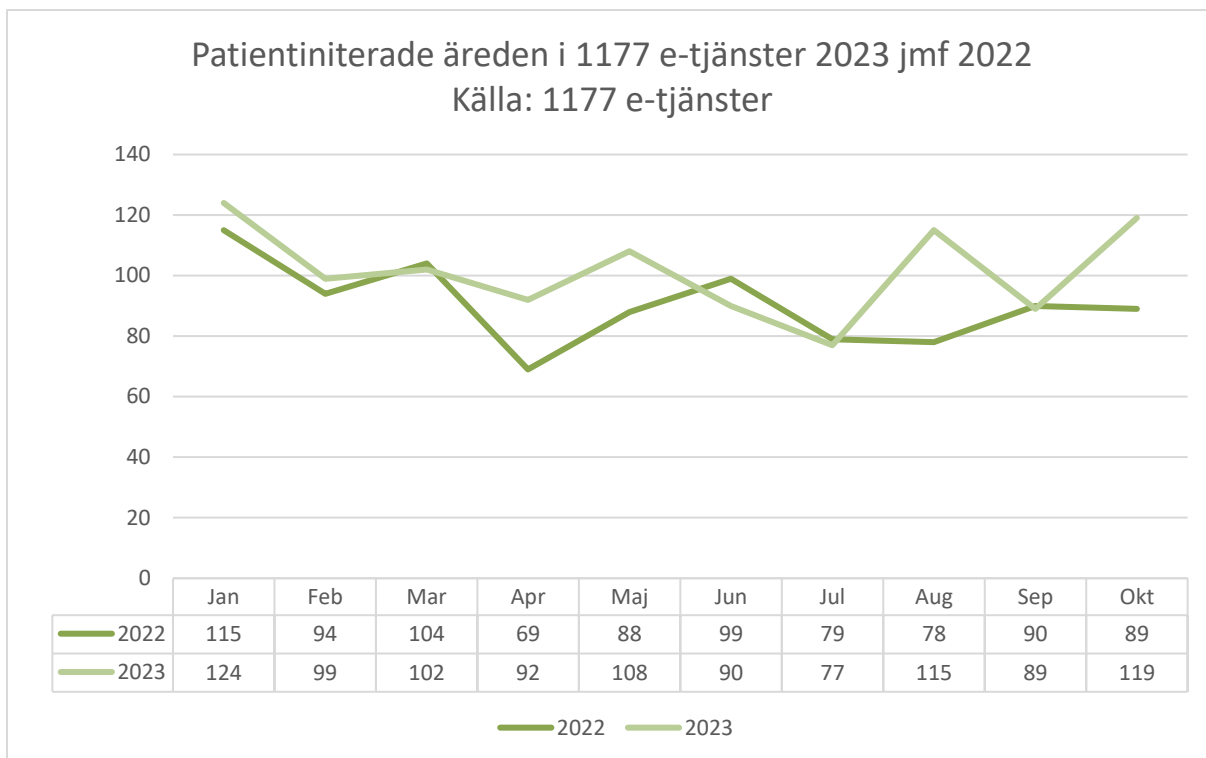


Diagram 2

Vi har mätt ärendetyp som inkommit via Bra Liv Nära och trigageringen i Redrobin (se bilaga 1). Det visar att patienterna har sökt i störst utsträckning för kortvariga besvär t.ex. infektioner, långvariga besvär t.ex. astma eller KOL, omvårdnad och kontroller, psykiska besvär och administrativa ärenden som recept och av-/ombokning av tid. Förutom dessa hänvisningsgrupper eller ärendetyper utmärker sig kontakt med rehabkoordinator. Vår rehabkoordinator tog snabbt till sig det nya arbetssättet och styrde sina patienter att söka digital kontakt, vilket resulterade i att rehabkoordinatören fick en egen ”knapp” i appen för direktriagering, utan att ärendet mellanlandar hos sköterska.

Vår förhoppning var att stigande patientiniterade kontakter digitalt, skulle ge möjlighet till bättre resursplanering och därmed öka planerade besök till patientansvarig läkare, vilket i sin tur skulle påverka resultatet för läkarkontinuitet. Det är möjligt att detta har skett i liten utsträckning, men av statistiken att utläsa har siffrorna minskat lite. Detta har sin förklaring i att vi under vår och höst 2023 hade många förändringar i läkargruppen, flera läkare gick på föräldradidighet, en på tjänstledighet och en nyrekrytering, vilket gjorde att många patienter fick träffa annan läkare än sin ordinarie. Det är svårt att värdera om framgången med digitaliseringen har någon påverkan på siffrorna.

## Summering

När vi startade detta förbättringsarbete och införde triageringsverktyget Redrobin i vår verksamhet var vi väl medvetna om att 1177 direkt låg i startgroparna för breddinförande i primärvården. Vi valde ändå att starta upp med Redrobin via appen Bra Liv Nära, dels för att få ett försprång gällande övergången till nya arbetssätt för digitalisering, men också för ovissheten när 1177 direkt skulle komma. När vi nu sammanfattar detta förbättringsarbete är 1177 direkt infört sedan 18 oktober 2023 i vår verksamhet.

När vi räknar samman inkommande ärenden i TeleQ, 1177 e-tjänster och via appen Bra Liv Nära ser vi en total ökning på patientiniterade kontakter, vilket vi tror beror på att ju fler kanaler vi öppnar och blir mer tillgängliga, desto mer ökar sökbenägenheten hos befolkningen. Samtidigt som

tillgänglig vård är positivt så påverkar ett ökande söktryck arbetsmiljön för personalen. Vi tror att i takt med ökad digitalisering, måste också ingången via telefonrådgivning strypas. Att hänvisa samtliga administrativa ärenden till digitala kanaler är delvis en god lösning.

Vi har börjat arbetet med att lära våra patienter att hitta till ingången via Bra Liv Nära och för att underlätta för dem valde vi att byta ut länken och döpa om knappen som tidigare ledde patienterna till triagering vi Redrobin, till 1177 direkt. På så sätt kan patienterna ändå hitta ingången till oss på samma sätt som tidigare, med skillnaden att de hamnar i ett annat system och gränssnitt.

I efterhand visade det sig att det var ett klokt beslut att införa Redrobin i den tid vi gjorde, för övergången till 1177 direkt, vilket är ett snarligt triageringsverktyg, blev väldigt smidig för oss, eftersom vi redan hade upprättat lokala rutiner och arbetssätt och vår personal hade vanan inne att hantera digitala ärenden.

Vi kommer att fortsätta utveckla digitalisering av verksamheten. 1177 direkt och 1177 e-tjänster står mest för patientinitierade kontakter i nuläget och till nästa år kommer vi även att starta upp med vårdinitierade kontakter, digitala kallelser och annan korrespondens via 1177 e-tjänster och 1177 direkt. Målet är att effektivisera för att klara framtidens utmaningar gällande resurser, att möta upp samhällets förväntan och utveckling gällande digitalisering, men framför allt att involvera patienten mer i sin vård och behandling.

Vi ser stort värde i utfört förbättringsarbete, även om inte uppsatta mål är nådda. Vi har tagit ett grepp om området digitalisering, följt statistik och fått en bra överblick av nyttan och behovet för vår verksamhet och allra främst för patienterna.



Bilaga 1

Patientinitierade kontakter till Liv Nära, ärendetyp per månad jan-okt 2023

