

# Ökad tillgänglighet inom 3 dagar

Vi på Bra Liv Hälsan 2 ville se hur vi kunde förbättra vår 3-dagars tillgänglighet för nybesök under 2023 genom att använda våra befintliga resurser smartare.

Under 2022 hade vi börjat att prata om vikten att vi bokar patienter med nya besvär inom 3 dagar. Det blev ingen tydlig skillnad och när vi gick in i 2023 så såg vi att endast 76,4% av våra bokningar under 2022 gjordes inom 3 dagar. Vi hade skapat en öppen tidbok för läkarna med 25 bokningsbara tider varje dag utan att vi inte såg någon effekt av detta.

## Syfte/Mål

Vi visste att vi inte kunde skapa mer resurser utan var tvungna att ändra vårt sätt att arbeta för att öka vår tillgänglighet. Utöver att vi får nöjdare patienter kommer det även en ekonomisk ersättning om vi ökar till 90% tillgänglighet.

Vårt mål sattes därför till 90% från maj månad och att sedan ligga över 90% året ut i snitt.

Delmål blev att uppnå 85% från april.

## Metod

Vi skapade en plan med flera olika delar eftersom vi såg olika behov för bokningar till våra läkare och sköterskor samt Fysioterapeuter. Dessa var de yrken som har störst antal nybesök.

Vi startade genom att presentera statistik på vårt APT i mars. Där gick vi igenom hur siffrorna såg ut nu samt hur många Nybesök som bokades. I detta kunde vi ihop med personalen identifiera några områden vi behövde förbättra för att lyckas med vårt mål.

- Vi såg att många bokningar gjordes relativt snabbt men först inom 5-6 dagar. Ökad medvetenhet om detta behövdes.
- Det fanns få tider tillgängliga fredagseftermiddagar och det behövdes även fler tider lediga på måndagar att boka på fredagen för subakuta besvär.
- Fysioterapin har ett antal tider tillgängliga via 1177, dessa bokas automatiskt som Nybesök även om patienten söker oss tex efter en bedömning hos läkare eller ortoped.

## Åtgärder

- Genom information på enhetsmöten blev alla medarbetare påmind om vikten att inte boka Nybesök inom 5-6 dagar utan genom att öka samarbetet mellan yrkeskategorier i deras Team skapa möjlighet att boka inom 3 dagar.
- På läkarmottagningen skapades fler tider fredag eftermiddag samt även låsta tider måndagar som går att boka på fredagar för subakuta besvär.
- Fysioterapin spärrade tider för 3 dagar så att de idag har 30% av sina Nybesökstider lediga när veckan börjar. Dessa är främst lagda när vi ser att våra patienter önskar besöka oss, dvs onsdag och torsdag eftersom de flesta önskar komma 1-2 dagar efter de kontaktar oss.
- Vi har även lagt in möjlighet att boka video och telefonbedömning när vi ser att detta behov finns för patienten. Även ökad medvetenhet finns hos medarbetarna att dessa bokas som längst 3 dagar framåt.

## Resultat

I Diver kunde vi följa resultatet varje månad. Dessa redovisades på alla Enhetsmöten. Vi stämde också av svårigheter löpande för att få våra medarbetare att lösa de problem som uppstod.

Vi såg direkt en tydlig förbättring,

Tillgängligheten steg till 90,7% i april. Den höll sig sedan över 90% tom augusti. I september och oktober hamnade den något under på 89 respektive 88%.

Totalt för tiden april tom 20 november har vi ett snitt på 90,7%



## Sammanfattning

*Vi har sett att det går snabbt att förbättra 3-dagars tillgänglighet på vår vårdcentral. Genom att boka smartare, öka medvetenheten hos personalen och se till att det varje vecka finns lediga tider så kunde vi öka tillgängligheten med ca 14% mot förra året. Detta utan att tillföra mer resurser i form av personal.*

*Vi nådde vårt mål genom att ligga över 90% från maj månad. Tyvärr har vi tappat ner något i höst men hamnar ändå på en historiskt hög nivå för oss.*

## Nästa steg

*Vi kommer nu att kontinuerligt följa vår tillgänglighet inom 3 dagar. Regelbundet påminna medarbetarna samt schemamässigt prioritera dessa tider.*

*Vi kommer även fortsätta jobba med att erbjuda fler nybesök digitalt.*