

Bakgrund

Vi har en längre tid uppmärksammat att patientkontrakt/överenskommelse är ett område med stor förbättringspotential hos oss på Bra Liv Skillingaryd vårdcentral. Det kan vara till nytta för både patient och personal. Patienten kan då själv läsa i journalen vad som är nästa steg och vem som ansvarar för vad. Det blir även tydlighet för personalen, ex sjuksköterska i telefonrådgivningen samt tillfällig personal. Redan idag är vår målsättning att patienten ska veta nästa steg och vi har uppmärksammat att vi inte alltid håller det vi lovat.

Övergripande mål

Alla patienten som har varit på besök eller i kontakt med oss via telefon ska känna till vad nästa steg är och detta ska vara dokumenterat under sökordet "överenskommelse" i journalen. Vi kommer att mäta i hur stor andel av journalanteckningarna det finns dokumenterat under sökordet "överenskommelse". Mätningen kommer att ske via Pro Diver månadsvis under perioden mars 2023 till oktober 2023.

Delmål: Utbildning till all personal innan sista maj 2023.

Nuläge:

Vi har valt att göra en baslinjemätning från december 2022. Sökordet "överenskommelse" är använt i 4,4 % av alla journalanteckningar för besök och telefonkontakter. Detta innebär att vi i nuläget dokumenterar överenskommelse i väldigt få journalanteckningar. Tillfällig personal är extra svår att få med.

Diabetessköterskan och en läkare har redan kommit igång och står för den andelen anteckningar som har en överenskommelse idag.

Analys av nuläge

Orsaker till att resultaten ser ut som de gör: Pandemin, som har inneburit stor belastning på vården. Lokalrelaterad ohälsa hos personalen samt mycket arbete kring flytt till andra lokaler. Mycket hög personalomsättning, 9 personer har slutat under senaste 2 åren. Hög sjukfrånvaro.

Allt detta har sammantaget gjort att vi inte har kunnat prioritera förbättringsarbeten.

Idéer för framgång: Fast bemanning, utbildning, tydliga rutiner och ökad motivation. Vårdadministratörerna har kontrollfunktion när de skriver diktat. Mäta, följa och se att det ökar. Redovisa regelbundet för personalen vad som händer varje månad. Anslag på whiteboard och muntligt på APT. Utbilda yrkesgrupper var för sig.

Lista prioriterade förändringar som ska testas.

Se PGSA-hjul sida 6

Analys och resultat av de testade förändringarna kopplat till det övergripande målet

Resultat: Se sida 7

Vid baslinjemätningen i december 2022 skrevs överenskommelse i 4,4 % av anteckningarna för besök och telefonkontakter. Redan efter första informationen till personalen såg vi en tydlig ökning till 10,2 % i mars månad. Därefter har andelen successivt ökat, förutom under semestermånaderna. Anledningen till lägre andel under semestertid beror på större andel tillfällig personal i kombination med ökad arbetsbelastning för alla. Under dessa förutsättningar är vi ändå förvånade att det inte sjönk mera. När vi avslutar mätningarna i oktober är andelen anteckningar med överenskommelse 37 %, vilket är en tydlig ökning jämfört med baslinjemätningen.

Fortsättning se sida 8

Summering

Se sida 11

Bakgrund

- Vi har en längre tid uppmärksammat att patientkontrakt/överenskommelse är ett område med stor förbättringspotential hos oss på Bra Liv Skillingaryd vårdcentral. Det kan vara till nytta för både patient och personal. Patienten kan då själv läsa i journalen vad som är nästa steg och vem som ansvarar för vad. Det blir även tydlighet för personalen, ex sjuksköterska i telefonrådgivningen samt tillfällig personal.
- Redan idag är vår målsättning att patienten ska veta nästa steg och vi har uppmärksammat att vi inte alltid håller det vi lovat.

Övergripande mål

- Alla patienten som har varit på besök eller i kontakt med oss via telefon, ska känna till vad nästa steg är och detta ska vara dokumenterat under sökordet "överenskommelse" i journalen.
- Vi kommer att mäta i hur stor andel av journalanteckningarna det finns dokumenterat under sökordet "överenskommelse".
- Mätningen kommer att ske via ProDiver månadsvis under perioden mars 2023 till oktober 2023.

Delmål

- Utbildning till all personal innan sista maj 2023.

Nuläge

- Vi har valt att göra en baslinjemätning från december 2022. Sökordet "överenskommelse" är använt i 4,5 % av alla journalanteckningar.
- Tillfällig personal är extra svåra att få med.
- Diabetessköterskan och en läkare har redan kommit igång och står för den andelen anteckningar som har överenskommelse idag.

Analys av nuläge

Orsaker till att resultaten ser ut som de gör:

Pandemin, som har inneburit stor belastning på vården. Lokalrelaterad ohälsa hos personalen samt mycket arbete kring flytt till andra lokaler. Mycket hög personalomsättning, 9 personer har slutat under senaste 2 åren. Hög sjukfrånvaro. Allt detta har sammantaget gjort att vi inte har kunnat prioritera förbättringsarbeten.

Idéer för framgång:

Fast bemanning, utbildning, tydliga rutiner och ökad motivation.

Vårdadministratörerna har kontrollfunktion när de skriver diktat. Mäta, följa och se att det ökar. Redovisa regelbundet för personalen vad som händer varje månad. Anslag på whiteboard och muntligt på APT. Utbilda yrkesgrupper var för sig.

Förbättringsområde: Alla patienter som har varit i kontakt med oss på besök eller via telefon ska känna till vad nästa steg är och detta ska vara dokumenterat under sökordet "överenskommelse" i journalen.

Förändring att testa: Att alla ska dokumentera "överenskommelse" i journalen

Nuläge/baslinje: Sökordet "överenskommelse" finns dokumenterat i 4,4 % av alla journalanteckningar

Agera: Vad ska vi göra annorlunda? Vad ska vi fortsätta med? Vad behöver vi testa?

Vi behöver ta reda på vilka i personalen som inte följer rutinen och prata med dem.
Vi kommer att fortsätta följa mätningar och ge kontinuerlig information.

Enkät skickas till personalen om vilken nytta de haft i sitt arbete av att det är dokumenterat under "överenskommelse".

Även enkät till patienter med frågan om de vet vad nästa steg är.

Framöver vill vi även jobba med aktivt med våra mest sköra äldre genom att söka upp dem aktivt med hjälp av Prea 60. Detta kan öka tryggheten, förebygga ohälsa och minska sjukhusinläggningar.

Studera: Vilka resultat ser vi på det vi genomfört? Blev det som vi trodde? Ska vi göra annorlunda? Något mer vi behöver göra?

Lathunden var tydlig och alla vet hur man ska göra. Inga frågor har kommit upp.

Av gammal vana har några använt sökordet "planera" och det har varit svårt att få med alla på den nya rutinen.

Utbildning: Vi har pratat mycket om varför vi gör det, att det gynnar både patient och personal. Har haft uppe detta på flera APT och på yrkesspecifika möten. Alla har fått utbildning upprepade gånger. Hyrpersonal har fått information på sin introduktion.

Maria och Åsa har följt mätningarna månadsvis. Efter hand kom vi på att siffrorna inte var relevanta, det totala antalet anteckningar var för få. Detta har vi fått extern hjälp med att justera i efterhand.

Den kontinuerliga informationen har visat att antalet anteckningar med "överenskommelse" ökar, det går alltså åt rätt håll. Vi påminns av att vi pratar om det regelbundet.



Övergripande mål: Alla våra patienter ska känna till vad nästa steg är

Startdatum: Mars 2023 till oktober 2023

Mål för testet: Vi ska dokumentera under sökordet "överenskommelse"

Planera:

Skriva en rutin/lathund till personalen som alla ska följa.
Kontinuerligt utbildning till all personal fram till maj, både i storgrupp och yrkesgrupper var för sig. Vid introduktion av all ny personal.
Information till patienter – muntligt och skriftligt.
Följa, tolka och analysera mätningar i Diver månadsvis.

Ge kontinuerlig information om resultat till all personal på whiteboard och på varje APT 1 ggr/mån men även på yrkesspecifika möten.

Gör: Vad har vi gjort av det vi har planerat?

En lathund på plats under april.

Vi har mätt hur många som dokumenterat under sökordet "överenskommelse" varje månad.

Utbildningar har genomförts som planerat.
Information till patienter blev inte som vi tänkt, den har getts enbart i muntlig form.

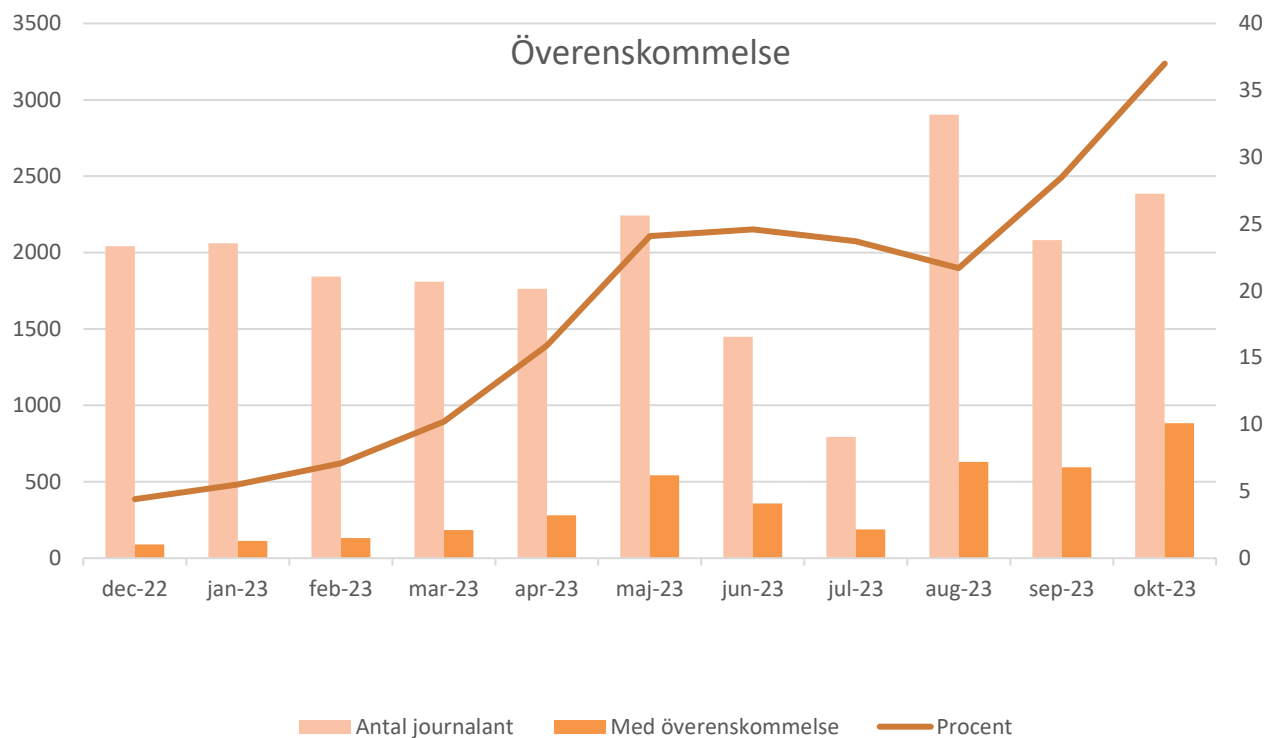
Vi har följt mätningarna enligt plan.

Vi har gett kontinuerlig information om resultat på whiteboard samt på APT.



Analys och resultat av de testade förändringarna kopplat till det övergripande målet

Diagram



Analys

- Vid baslinjemätningen i december 2022 skrevs överenskommelse i 4,4 % av alla anteckningar. Redan efter första informationen till personalen såg vi en tydlig ökning till 10,2% i mars månad, vilket var vår första mätning. Därefter har andelen successivt ökat, förutom under semestermånaderna.
- Anledningen till lägre andel under semestertid beror på större andel tillfällig personal i kombination med ökad arbetsbelastning för alla. Under dessa förutsättningar är vi ändå förvånade att det inte sjönk mera.
- När vi avslutar mätningarna i oktober är andelen anteckningar med överenskommelse 37 %, vilket är en tydlig ökning jämfört med baslinjemätningen. Tyvärr hade vi inte satt något procentuellt mål, vilket vi såhär i efterhand saknar. Alla patienter är ett orimligt mål.

- Det har varit svårt att få med all personal i arbetet då vi har olika hyrläkare som ofta kommer veckovis, men vi ser även att vår egen personal har olika följsamhet vid förändrat arbetssätt.
- Vi delade ut 25 patientenkäter och av dem lämnade 21 stycken svar. Av dessa var det endast en patient som inte visste vad nästa steg var. Detta var ett överraskande positivt resultat, klart bättre än förväntat!
- Vi delade även ut 22 personalenkäter. Alla dessa besvarades. Dock lämnades ett svar med ett frågetecken. Av de 21 korrekta svaren hade 17 svarat att de hade nytta av att överenskommelsen var dokumenterad i journalen, vilket tyder på att vi gjort ett viktigt arbete. Förklaringen till detta kan vara att de som har administrativa roller inte har samma nytta av detta som övrig personal. Med facit i hand skulle enkäten kanske endast besvarats av vårdgivare.

- Vi har inte lämnat enkäter till hyrpersonal eftersom de inte har kunnat följa vårt förbättringsarbete över tid. Men vår uppfattning är att hyrpersonalen har extra stor nytta av att tidigare dokumenterad överenskommelse finns, då de inte har någon tidigare kännedom om patienten. De kan då snabbt filtrera på sökordet och få information om tidigare planering.
- Svaren på våra enkäter visar på en tydlig nytta för både patienter och personal.
- Under arbetets gång har vi fått allt mer insikt i att det är viktigt att vårdgivaren har ett samtal med patienten om att man gör en gemensam överenskommelse och informerar om att man dokumenterar detta i journalen.

Summering:

Sammantaget visar detta arbete att förändringarna vi gjort lett till förbättring för både patient och personal. Då vi summerar resultatet av förbättringsarbetet ser vi att vi blivit klart mycket bättre på att involvera patienten i vården genom att göra en överenskommelse. Vi tror att det finns ytterligare potential till förbättring och tänker därför fortsätta jobba med detta område. Bland annat har vi tankar på att vårdsamordnaren aktivt kan söka upp patienter enligt Prea 60. Vi kan då erbjuda vårdplanering, skriva SIP och göra överenskommelse. Det ökar tryggheten för våra mest sköra patienter och förebygger ohälsa. Förhoppningsvis kan detta vara ett led i att minska sjukhusinläggningar.

Arbetet med patientkontrakt och överenskommelse stämmer väl överens med att vårt arbete med patienten ska grunda sig på omtanke, helhetssyn och kvalitet. Det är också då vi kan säga att patientens hälsa är i trygga händer.