

Förbättringsarbete 2024

Bra Liv Hälsan 2 vårdcentral

Bakgrund

Många av våra äldre, sköraste patienter har svårt att stå i köer till vaccination ur såväl ett fysiskt som psykiskt perspektiv. De blir trötta av att stå och risken för fallskador ökar. Det händer även att patienten på grund av tidsförskjutningar missar färdtjänsten hem vilket gör att patienten måste vänta ytterligare på plats.

Eftersom det är svårt att hålla avstånd till varandra vid köbildning finns risk för smittspridning eftersom olika virusinfektioner ökar vår och höst när vaccinationerna äger rum. Med detta som bakgrund kallade vi de allra äldsta patienterna via brev hösten 2022 inför influensa- och Covid19 vaccinationen där de fick en inbokad tid vilket resulterade i en stor patientnöjdhet samt att många av dessa vaccinerade sig.

Tillvägagångssättet var dock tidskrävande eftersom varje moment gjordes manuellt av vårdpersonal. Detta upprepades på våren 2022 samt hösten 2023.

Övergripande mål

Att alla listade patienter från det år de fyller 80 år inte ska behöva stå i kö vid vaccination utan få en personlig kallelse i brevlådan med en bokad tid med hjälp av bokningsrobot.

Vaccinationen är beräknad till april månad.

Faller det väl ut kommer tillvägagångssättet kunna användas vid den större höstvaccineringen där även influensavaccinering ingår.

Nuläge

Patienter mellan 80 - 89 år bokar sig själva via nätet eller genom att ringa vårdcentralen vilket har resulterat i att många dyker upp obokade vid vaccinationstillfällena med köbildning som följd.

Om fler äldre patienter kan erbjudas en personlig tid hem i brevlådan och på det sättet få ett jämnare flöde på vaccinationsstationerna skulle det kunna ge patienterna en tryggare vaccination. Förutom de risker en köbildning kan innebära slipper patienten att boka tid till vaccination på nätet eller ringa med knappval vilket kan upplevas krångligt av en del äldre patienter med olika diagnoser.

Med hjälp av en bokningsrobot som underlättar administrationen planerar vi att kunna gå ner i ålder och skicka en personlig kallelse till patienter från det år de fyller 80 år.

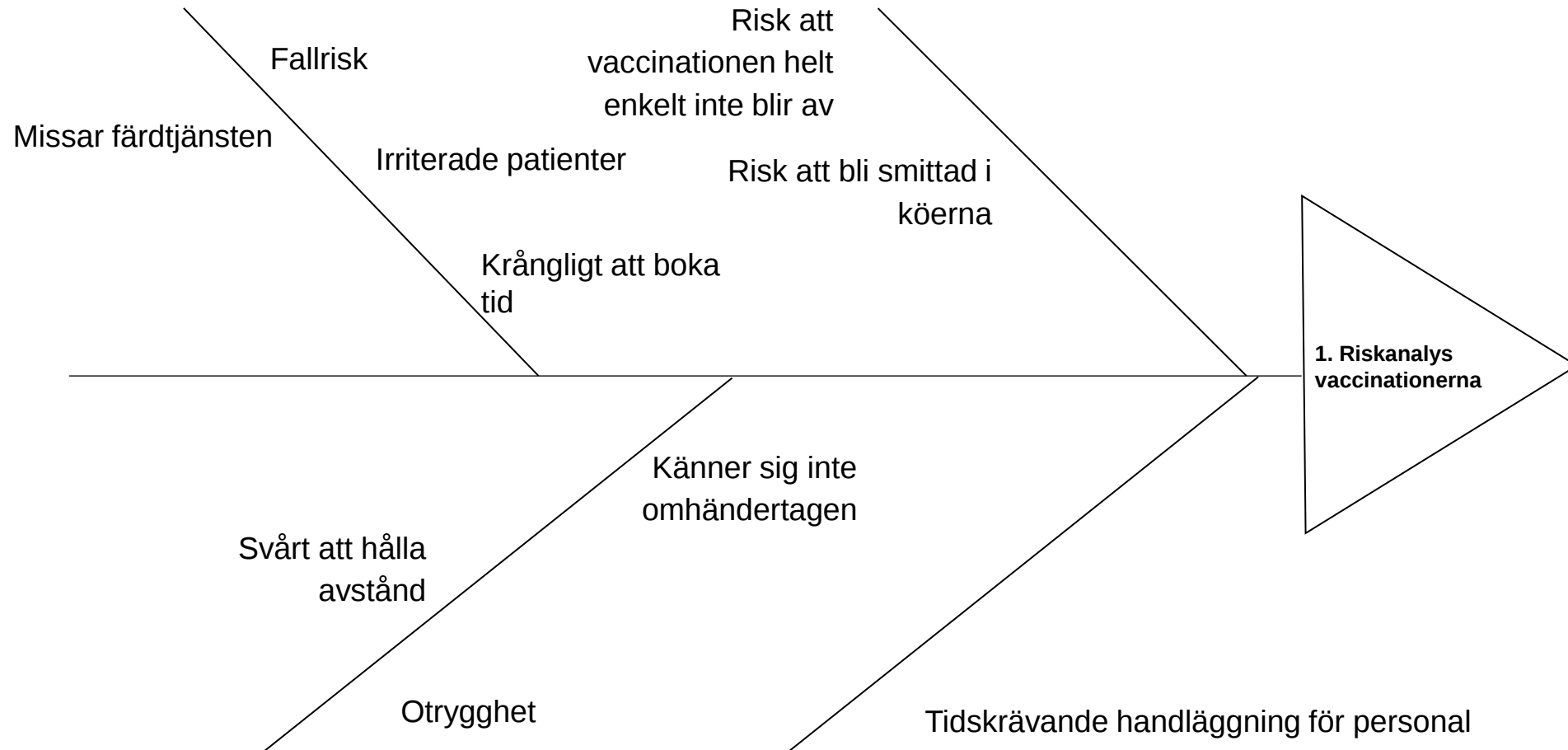
Analys av nuläge

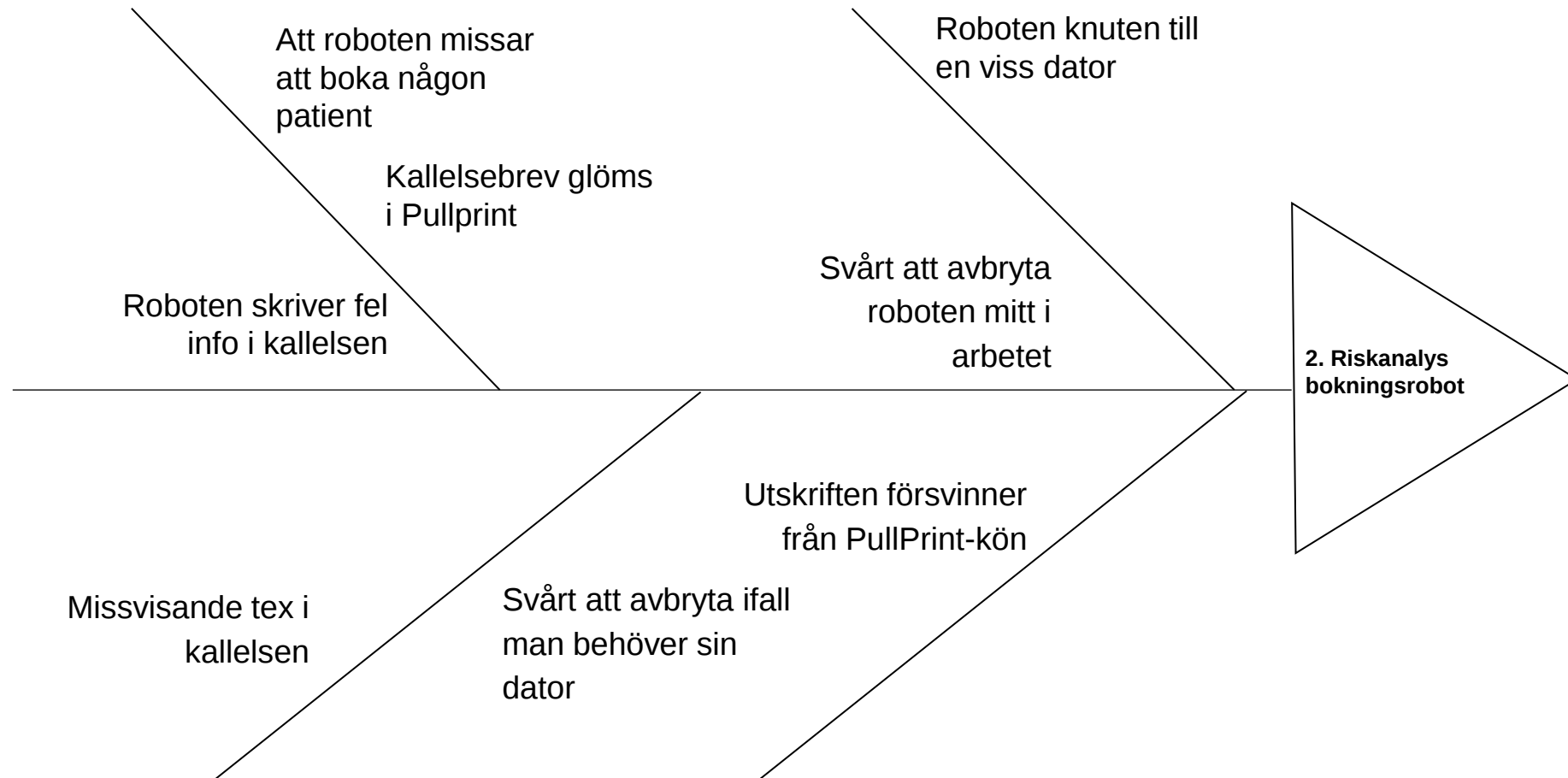
Se kommande bilder Fiskbensdiagram

Med hjälp av en bokningsrobot kan många tidskrävande moment avhjälpas och fler äldre kan få tillgång till en bokad tid via en personlig kallelse till vaccination utan att mer personalresurser tas i anspråk.

Förhoppningen är att vi får en bättre översikt över vaccinationsflödet och att köbildningar kommer kunna undvikas för våra äldre sköraste patienter.

Hälsan 2 har bidragit med sin erfarenhet från vaccinationsarbetet 2022-2023 till Smittskydd och vårdhygien Ryhov och varit med i utformningen av roboten. Vi har som ensam vårdcentral fått i uppdrag att vara pilotvårdcentral inför vaccinationen våren 2024. Syftet i en förlängning är spridning till andra vårdcentraler till gagn för fler patienter.





Datum	Förändring att testa	Mål	Att göra	Ansvar för genomförande	Tidsplan/mätningar/ resultat (konkreta resultat och vad vi lärde)
11/1	Mätning tid; boka in en patient manuellt	Se tidsvinst	Knappa in personnummer enligt lista, kontrollera om patienten har hemsjukvård, boka in besök i Cosmic, skriva bokningstext, välja kallelse som skrivs ut	E.L	2 minuter och 30 sekunder 
6/2	Identifiera vilka patienter som ska kallas inför vår - vaccinationen	Att få med alla patienter	- Dra ut listor på patienter från Diverportalen - Gå igenom alla patienter manuellt i Cosmic och sortera bort de som får vaccin via kommunen	E.L	Innan sortering SÄBO och hemsjukvård 723 st. 602 patienter ska kallas till vaccination 
13/2	Testning av bokningsrobot 10 st. patienter	Att patienterna blir rätt bokade och att kallelserna utfärdas korrekt	- Lägga bokningsbara tider i Cosmic - Inmatning av aktuella persondata från Diverportalen - Efterkontroll enligt 2. Riskanalys bokningsrobot	E.L	Felaktig text i kallelser, texten justeras och skrivs ut på nytt innan ivägskick 
27/3	Bokningsrobot påbörja bokning av 602 patienter	Att patienterna blir rätt bokade och att kallelserna utfärdas korrekt	- Lägga bokningsbara tider i Cosmic - Inmatning av aktuella persondata från Diverportalen - Efterkontroll enligt 2. Riskanalys bokningsrobot	E.L	Alla patienter blev bokade och kallelserna kunde skrivas ut från Pullprint, läggas i kuvert och skickas 
21/4 27/4	Enkät "på vilket tillvägagångssätt vill du boka tid till vaccination"	Dela ut 200 enkäter under 2 vaccinationsdagar	Göra en enkät där man kan välja mellan drop in-tid, boka på nätet eller personlig kallelse	M.S	221 enkäter kryssades i, 221 patienter föredrog personlig kallelse

Datum	Förändring att testa	Mål	Att göra	Ansvar för genomförande	Tidsplan/mätningar/ resultat (konkreta resultat och vad vi lärde)
20/8	Identifiera vilka patienter som ska kallas inför höst - vaccinationen	Att få med alla patienter	- Dra ut listor på patienter från Diverportalen. - Bokningsroboten är mer utvecklad – sorterar nu själv bort SÄBO och hemsjukvårdspatienterna.	E.L	592 patienter ska kallas till vaccination 
13/9	Ny vårdtjänst i Cosmic vid bokning	Att kunna boka flera patienter på samma tid och resurs i Cosmic	Kontakt med applikationsspecialist	E.L	Kan nu boka fler tider på samma resurs i tidboken 
19/9	Bokningsrobot påbörja bokning av 592 patienter	Att alla patienterna blir rätt bokade och att kallelserna utfärdas korrekt	- Lägga bokningsbara tider i Cosmic - Inmatning av aktuella persondata från Diverportalen 50 st. per körning - Efterkontroll enligt 2. Riskanalys bokningsrobot	E.L	50 st. kallelser raderades från Pullprint pga. ändring av tid man har på sig att skriva ut kallelser 
23/9	Skriva ut nya kallelser istället för de som försvunnit från Pullprint	Att kunna skicka iväg nya kallelser till 50 patienter	Gå igenom 50 bokningar och skriva ut nya kallelser	E.L	Att inte mata in för många personnummer åt gången i bokningsroboten om något behöver justeras 
30/9	Fortsatt bokning av resterande patienter	Att alla patienterna ska bli rätt bokade med kallelser	Efterkontroll enligt 2. Riskanalys Bokningsrobot . Dra ut kallelser från Pullprint och lägga i kuvert och skicka	E.L	Alla patienter blivit bokade och kallelserna ivägskickade. 

Datum	Förändring att testa	Mål	Att göra	Ansvar för genomförande	Tidsplan/mätningar/ resultat (konkreta resultat och vad vi lärde)
21/4 27/4	Kontroll av köer Kontroll av köer	Undvika trängsel	En person med uppgift att studera just kö-situationen befann sig i lokalen under varje vaccinationstillfälle.	M.S M.S	Ingen kö-bildning Ingen kö-bildning 
20/10 26/10	Kontroll av köer Kontroll av köer	Undvika trängsel	En person med uppgift att studera just kö-situationen befann sig i lokalen under varje vaccinationstillfälle	M.S E.L	Ingen kö-bildning Ingen köbildning 
28/10	Mätning av tidsvinst		2 minuter och 30 sekunder x 592 patienter = 25 timmar.	E.L	5 timmars arbete i 5 dagar 
					
					

Summering

Att kunna genomföra våren och höstens vaccinationer av Covid19 och influensa utan köer var viktigt för vårdcentralen eftersom köer medför risker för äldre personer. Att så många av de äldre fick en kallelse resulterade i ett jämnare flöde eftersom det inte kom några oplanerade patienter som inte lyckats boka någon tid.

Inga köer uppstod vid något av vaccinationstillfällena och riskfaktorer kunde i och med detta avvärjas.

Med hjälp av bokningsroboten kunde vi skicka en personlig kallelse med en tid till vaccination från det år man fyller 80 och uppåt utan att resurser togs från andra patientgrupper. Tidigare på vår och höst har många teleQ-samtal handlat om just tidbokning och oro inför vaccinationen. Personalen märkte tydligt att dessa samtal minskade efter att kallelserna skickas ut.

I kallelsebrevet framkom för övrigt att patienten kunde utebli från tiden utan att ringa och avbeställa.

Under vårens vaccination delades 221 enkäter ut där patienten fick fylla i hur de ville boka sin tid. Svar att välja var om man föredrog drop in-tider, boka sin tid på nätet eller en personlig kallelse. 221 patienter föredrog en personlig kallelse.