

Förbättra kvaliteten på överenskommelser i journalen

Förbättringsarbete Kungshälsans vårdcentral 2024

A. Val av förbättringsområde

Öka kvalitén och innehållet i våra överenskommelser i syfte att förbättra patientcentreringen i våra planeringar och på ett bättre sätt kommunicera med varandra kring planeringen inom personalgruppen.

B. Bakgrund

Vårdcentralen har sedan uppstarten av arbetet med överenskommelse arbetat flitigt med att använda sökordet överenskommelse, framförallt för att stödja personalen i att journalföra enligt de nya rutinerna. Vi har nått goda resultat avseende antalet överenskommelser men behöver förbättra kvaliteten och dess innehåll i syftet att skapa en mer patientcentrerad vård och hjälpa till vid prioritering av våra resurser. Finns det en väl dokumenterad planering kommer det bli enklare för kollegor att hjälpa patienten vidare vid kontakt med denne, det ger förhoppningsvis patienten en ökad trygghet i planeringen och vi kan på ett bättre sätt göra vården med individanpassad.

C. Övergripande mål

- Förbättra kvaliteten och innehållet i våra överenskommelser
- Bibehålla nivån av antalet överenskommelser
- Genomföra granskning av fem stycken överenskommelser varje månad från olika professioner, detta ska göras i projektgruppen enligt den mall som finns
- 1 g/mån genomföra granskningar av fem slumpvisa överenskommelser och delge resultatet till hela personalen
- Öka medvetenheten hos personalen om överenskommelse som verktyg i kontakten med våra patienter

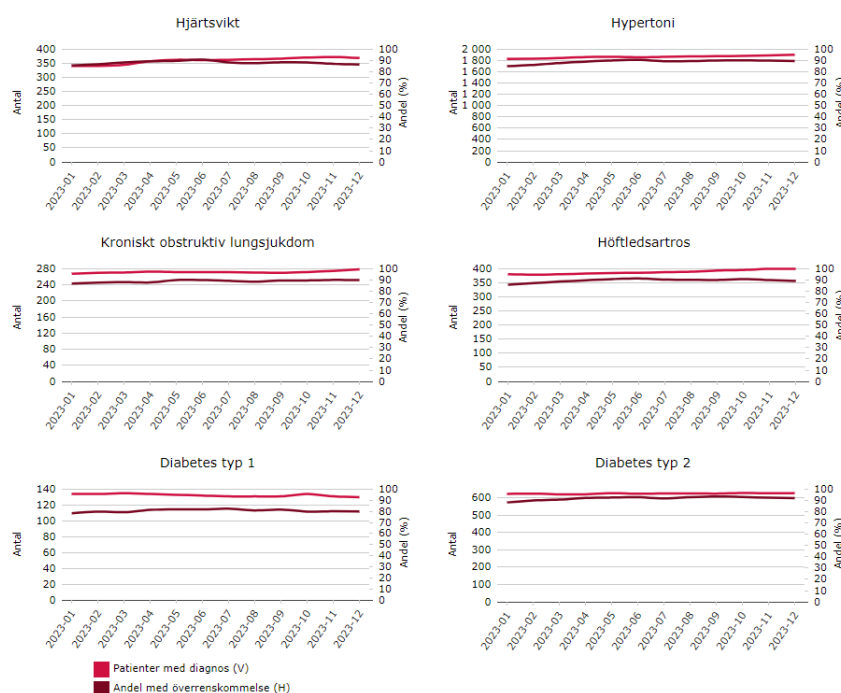
D. Nuläge

Kungshälsans vårdcentral har sedan några år tillbaka haft goda resultat avseende antalet överenskommelser med våra kroniker. Under 2023 såg andelen överenskommelser ut enligt nedan bild, vilket är väldigt positivt. Däremot märker vi på vårdcentralen att vi kan förbättra oss gällande kvaliteten och hur vi upprättar en överenskommelse, också att vi ska bli bättre att söka fram dem i journalen i samband med att vi har kontakt med en patient i telefonen.

I dagsläget gör vi inga granskningar av innehållet i våra överenskommelser, vi lyfter inte heller några exempel i personalgrupperna. Vilket vi vill bli bättre på i syfte att skapa en ökad medvetenhet och förbättra innehållet.

Som inledning av vårt förbättringsarbete kommer vi att göra en kvalitetsgranskning av fem stycken överenskommelser för att ha som grund i vårt fortsatta arbete. Vi kommer också att skicka ut en

enkät till medarbetarna med skattningsfrågor för att undersöka deras upplevelse av överenskommelse som verktyg i kontakten med våra patienter.



Andelen överenskommelser under 2023 för våra kroniker.

E. Analys av nuläge

Den huvudsakliga orsaken till att vi inte jobbar mer aktivt med innehållet i våra överenskommelser handlar nog om prioritering. Vi har inte prioriterat det området men nu sett värdet och vikten av att göra det.

Framgångsfaktorer tror vi är att sätta samman en projektgrupp med representant från alla yrkesgrupper i syfte att analysera överenskommelserna, få en gemensam diskussion om hur detta kan bli bättre men också på ett bättre sätt förankra ut i yrkesgrupperna det fortsatta utvecklingsarbetet.

Vi tror också att en framgångsfaktor är att kontinuerligt lyfta överenskommelser i olika forum.

F. Prioritering av förändringar som ska testas

- Sätta samman en projektgrupp med representant från varje yrkesgrupp
- Genomföra granskningar av överenskommelser i projektgruppen 1 g/mån
- Sprida till övriga vårdcentralen vad granskningen visat
- Öka medvetenheten bland personalen gällande vikten av hög kvalitet i våra överenskommelser

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

H.1 Projektgruppens resultat

Vi har under året i den tvärprofessionella projektgruppen gjort regelbundna granskningar av slumpvis utvalda överenskommelser i vår egen arbetsgrupp efter en i förväg bestämd mall.

Överenskommelserna har sakta men säkert ökat i kvalitet och kvantitet och dubbeldokumentation har minskat. Det är fler som dikterar under sökordet överenskommelse vilket underlättar för vårdadministratörerna. Mot slutet av granskningarna hade alla slumpvis utvalda patienter en skriftlig överenskommelse i journaltexten med genomgående hög kvalitet.

Vi har lyft ämnet på utvecklingsdagar och även på APT vid olika tillfällen och visat olika exempel på överenskommelser och diskuterat dess användningsområden. Vi har också skickat positiv feedback till kollegor som skrivit bra och hjälpsamma överenskommelser.

Vi har också lyft temat i gruppsspecifika möten för att diskutera överenskommelser, hur de kan hjälpa oss och hur vi kan bli mer konkreta i vår journalföring samt gentemot patienten.

H.2 Mentimeterutvärdering APT

På APT 6/11 2024 deltog 30 medarbetare i en Mentimeter-undersökning som led i att utvärdera arbetet med överenskommelser. På första frågan, om överenskommelserna förändrats under hösten, svarade 20 deltagare (67%) att överenskommelserna har blivit bättre medan 10 deltagare (33%) svarade att överenskommelserna är oförändrade. Inga deltagare upplevde att överenskommelserna har blivit sämre. Se bilaga A för detaljer.

På andra frågan, huruvida de tyckt sig blivit hjälpt av en kollegas överenskommelse under senaste veckan, svarade 18 deltagare (60%) ja och 12 deltagare (40%) nej, se bilaga B.

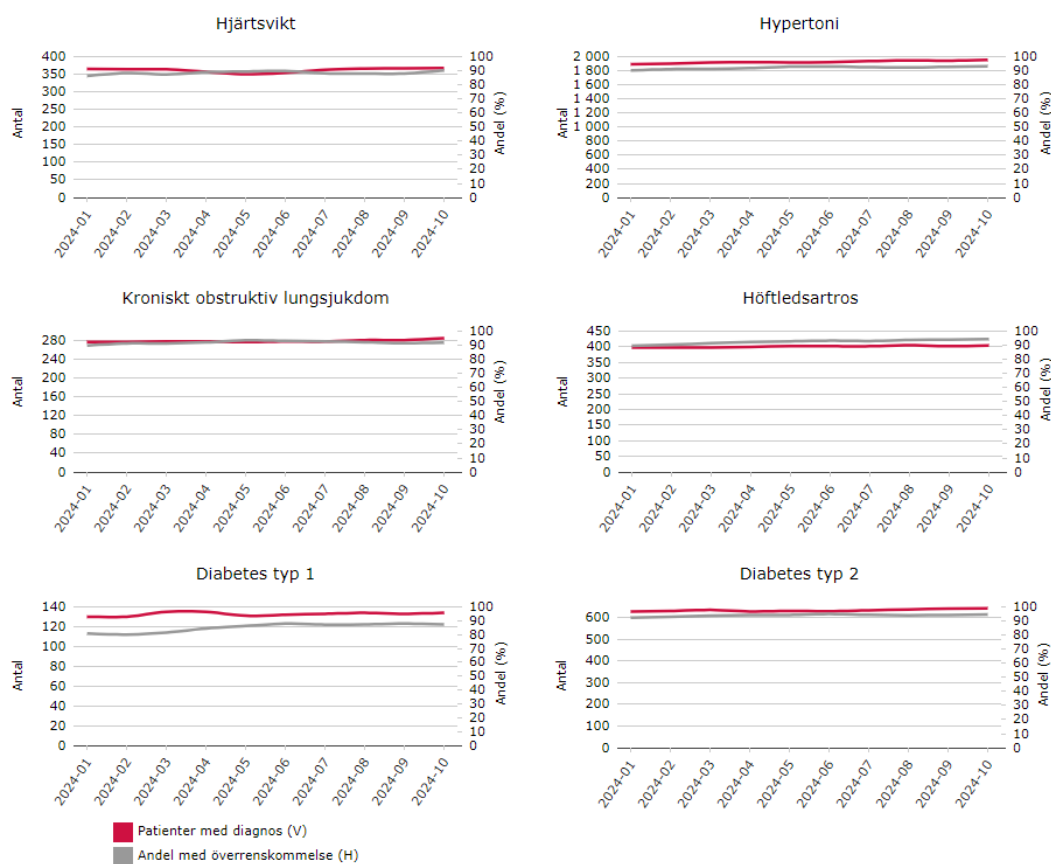
På tredje frågan om vad som är bra med överenskommelser var ett framstående tema att överenskommelser ökade tydligheten vid en vårdkontakt, se bilaga C, "nästa steg", se bilaga D och "ansvarsfördelning", se bilaga E.

Sista frågan, om vad som behöver finnas med i en överenskommelse för att den ska vara hjälpsam, identifierades temat "ansvarsfördelning", se bilaga F, "nästa steg" se bilaga G och "mål" identifierats, se bilaga H.

Resultaten indikerar att majoriteten av deltagarna upplever att förbättringsarbetet faktiskt haft en positiv effekt på överenskommelser, då 67% upplevt att överenskommelserna förbättrats under hösten. Återkopplingen kring vad vårdpersonalen själva tycker är väsentligt att få med i en överenskommelse kan vara viktigt för att mer systematiskt kunna förbättra överenskommelserna och dess funktion. Det kan även anses vara fördelaktigt att deltagarna genom att se varandras svar kan få ökad insikt i vad som bör inkluderas i en överenskommelse för att den ska upplevas hjälpsam. Vidare kan det fungera motiverande att se kollegornas upplevelse av överenskommelser, särskilt då majoriteten av medarbetare upplevde överenskommelser som hjälpsamt.

H.3 Bibehålla kvantitet

Vidare har kvantiteten på överenskommelser bibehållits och till och med förbättrats något, se nedanstående diagram:



Andelen överenskommelser under 2024 för våra kroniker.

H.4 Patientperspektivet

Vi bestämde oss också för att genomföra en mindre patientutvärdering genom telefonintervjuer för att undersöka om våra överenskommelser är tydliga även för patienter. En deltagare i gruppen ringde slumpvis utvalda patienter som varit på vårdbesök i de olika grupperna. Totalt kontaktades 22 patienter per telefon, och 13 patienter valde att svara vid uppringningstillfället och delta i undersökningen. Patienterna blev tillfrågade följande frågor: "Inom vården används ordet överenskommelse, hur tänker du att det är aktuellt i ditt vårdbesök?", "Vet du vad som förväntas av dig efter besöket?", "Vet du vad din vårdpersonal planeras göra som nästa steg i din vård?", "Upplever du att planeringen framåt är tydlig?" och "Vet du vart du kan hitta information om vad ni kommit överens om?". Sju deltagare hade svårt att härleda ordet överenskommelse till deras vårdbesök varav två med viss tveksamhet nämnde vad nästa steg var. Sex deltagare upplevde att överenskommelse var något aktuellt som tydligt framgick i deras vårdbesök. Samtliga deltagare bejakade att det var tydligt vad som förväntades av dem efter besöket, även de patienter som inte förväntades göra något särskilt. Majoriteten av deltagarna, 11 patienter, upplevde att de visste vad vårdpersonal planeras göra som nästa steg i deras vård. Alla patienter svarade att de tyckte att planeringen framåt är tydlig, även om det för två patienter inte innebar någon framtida uppföljning.

utan att ärendet avslutades. Patienterna uppgav att de visste vart de kunde hitta information om överenskommelser från vårdbesöket genom att titta i sin journal eller ringa till vårdcentralen.

H.5 Visuella hjälpmedel

Vi bestämde oss även för att tydliggöra överenskommelser i mötet med patienten genom att sätta upp följande affisch på insidan av dörrarna på alla undersökningsrum:



Vi tog också fram ett block där patient eller vårdpersonal kan fylla i rutor med alternativ för nästa steg där patientens och vårdens ansvar tydliggörs. Både läkare och sjuksköterskor fick ge input på blockens utformning så att det skulle vara relevant för den kliniska vardagen.

<i>besöksdatum</i>	<i>du har varit på besök hos</i>
.....	
Vad du som patient gör nu	
☐	Boka tid för provtagning om
☐	Ny hembloodtrycksmätning om
☐	Kontakta fysioterapeut/arbetsterapeut
☐	Kontakta psykosociala teamet
☐	Annat
☐	Återkom till oss om
	- du inte blir bättre inom
	- dina symtom förvärras
	- du upplever biverkningar av någon medicin
Vad vi som vårdgivare gör nu	
☐	Remiss (du blir kallad) till
☐	Vi kontakter dig vid eventuella avvikande provsvar, annars ingen kontakt.
☐	Vi skriver recept på läkemedel
☐	Vi kallar dig för återbesök om
☐	Vi kontakter dig via brev
☐	Vi ringer dig om


Vårdcentralerna Bra Liv
 Region Jönköpings län

Affischen och blocken började användas precis mot slutet av projektets tidsram varför de inte kan utvärderas ännu.

I. Summering

Vårt arbete med överenskommelser har gett resultat både i kvalitet och kvantitet av överenskommelser i journalen. Medarbetarna upplever detta överlag som positivt och hjälpsamt och även patienterna förefaller vara nöjda med tydligheten.

Sammanfattning

Vi har arbetat i en tvärprofessionell grupp med att journalgranska överenskommelser metodiskt och regelbundet utvärdera kvaliteten av dessa. Vi har lyft olika exempel på överenskommelser i flera olika sammanhang och diskuterat innehåll i dessa samt deras hjälpsamhet. Vi har hållit frågan levande under året i olika forum och genomgående lyft vinsten med tydliga överenskommelser. Vi har utvärderat detta hos både patienter och personal och även skapat två olika visuella hjälpmedel som stöd i patientbesöket.

Vi tror att det var en framgångsfaktor att arbeta tvärprofessionellt då de olika grupperna behövde arbeta med olika aspekter av överenskommelser, så vi har kunnat rikta insatserna mer.

Vår rekommendation till en enhet som önskar göra ett liknande förbättringsarbete är

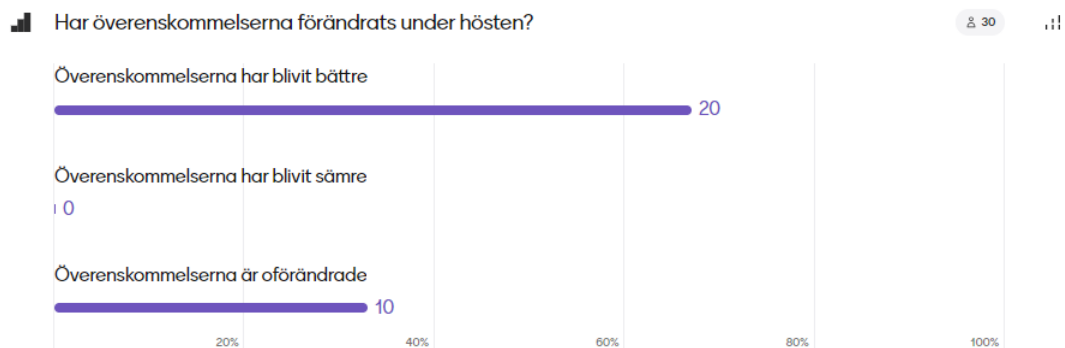
1. Arbeta tvärprofessionellt
2. Håll frågan levande under året i olika forum

3. Tydliggör vinsten för alla inblandade med att dokumentera en bra överenskommelse

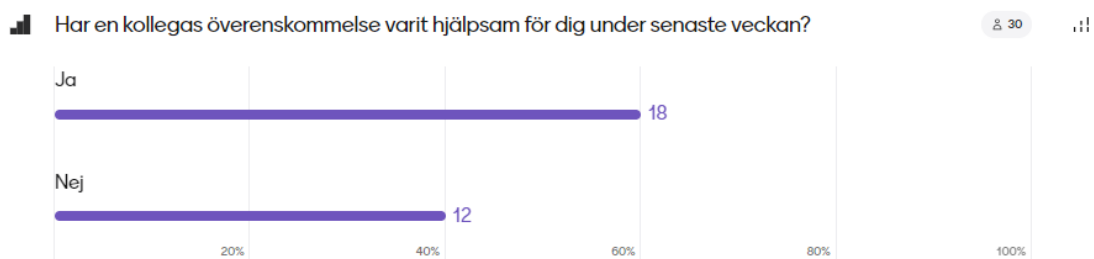
4. Skapa visuella hjälpmedel

Bilagor

Bilaga A



Bilaga B



Bilaga C

Vad är bra med överenskommelser?

29

34

11

All groups

Tydlighet

Nästa steg

Ansvarsfördelning

Uncategorized

Tydlighet

16 responses

Tydlighet	Tydlighet!
Tydlighet för personal och patient	Bra med tydligheten
Tydlighet för patienter vad de ska göra	Tydlig plan
Sammanfattande Lättöverskådligt	Tydliga riktlinjer
Inget	Tydligt för både vårgivare och patienten.
Att det är lätt att sälla information	underlättar när man har rätt info
Tydlig planering inom personalen. Tydligt för patienten. Om de glömmar vad vi bestämt kan de se det på 1177.	Ibland bra. Ibland mest irriterande
Lättare att veta vad hända skal	Man kan se planeringen

Bilaga D

Nästa steg

10 responses

Tydligt nästa steg	Att veta nästa steg
Blir lättare att veta vad nästa steg är	Tydlighet i nästa steg. Lättare att ta över patienter
Tydlighet om nästa steg om det framkommer. Veta hur kollega tänkt. Patienten slipper ringa och fråga.	Vad patienten ska göra
Vad ska hända här näst och vem är ansvarig	Det underlättar för nästa person att veta vad som bestämts
Veta vad som komma skall	Tydligt för vad planen var vid nästa patientkontakt, oavsett personal

Bilaga E

Ansvarsfördelning

5 responses

Tydliggör ansvarsfördelning	Vem ansvarar för vad
Tydlig planering Vet vem som har ansvar	Skapa tydlighet till patienten och kollegor, vems ansvar och tidsplan
Det blir tydligt vad vi kommit överens om , vem som gör vad och att det finns ett ansvar för patienten själv och vad planen är.	

Uncategorized

3 responses

Beskriver pat ansvar på ett tydligare sätt	Snabbt att hitta information
Man får snabb och tydlig information om nästa steg. Bra när man sitter i TQ	

Bilaga F

🔍 Vad behöver finnas med i en överenskommelse för att den ska vara hjälpsam?

🔍 29

🔍 33



All groups

Ansvarsfördelning

Nästa steg

Tydlighet

Mål

Ansvarsfördelning

15 responses

Ansvarsfördelning	Tydlig ansarsfördelning
Vad är nästa steg, ansvarsfördelning	Olika ansvarsområden. Vem som ska göra vad. Plan framåt
Tydliga avgränsbara ansvar	Vårdens ansvar
Pat ansvar och vårdens ansvar	Vidare planering, patientens ansvar
Pat ansvar Vårdens ansvar Tidsplan	Patientens ansvar
Tidsperspektiv. Vad göra om planen ej funkar.	Patientens ansvar. När något ska utvärderas. Vad man ska göra om det inte blir bättre
Vad vi och patienten ansvarar för.	
Patientens respektive vårdens ansvar	En överenskommelse

Bilaga G

Nästa steg

10 responses

Nästa steg	mål.nästa steg
Plan för nästa steg!	Nästa steg och när det ska ske, vems ansvar att följa upp/återkoppla
Vad man kommit överens om, nästa steg mm	Vårdens ansvar, patientens ansvar och nästa steg.
Vad patienten ska göra, vad vi ska göra, tidsram, hur nästa steg ska gå till	Inget mer
Vad skall göras nu Hur ser planen framåt ut	Vad som ska hända beroende på tex vad provet/undersökning visar

Bilaga H

Tydlighet

4 responses

Tydlighet	Tydlighet om vad som ska hända och vem som är ansvarig
?	?

Mål

4 responses

Mål	Mål och ordination
Vad som sker framåt, vad patienten ska utföra	Bra som de är