

Datum: 2024-11-29

Ansvarig: Anette Sparf och Ann-Charlotte Mattsson

Verksamhet/process: Bra Liv Rosenhälsan vårdcentral

Förbättringsområde: Patientkontrakt - Överenskommelse

Bakgrund

Patientkontrakt är något som diskuterats mycket de senaste åren. En del i patientkontraktet är den gemensamma överenskommelsen mellan vården och patienten som ska bidra till bättre hälsa och vård. Syftet med patientkontraktet är att säkerställa delaktighet, samordning, tillgänglighet och samverkan med patientens perspektiv som utgångspunkt (1). Personcentrering är ett viktigt begrepp och ett mål är att göra patienten delaktig i sin egen hälsa och ge förutsättningar till patienten att kunna ta så stort eget ansvar för sin hälsa som hen har förmåga till.

Tanken är att överenskommelsen ska innehålla vad som ska ske i vårdkontaktarna, när det ska ske och vem patienten kan vända sig till. Det ska vara tydligt både vad patienten och vad vården ska göra. Överenskommelsen dokumenteras i journalen och ska finnas tillgänglig för både vårdpersonal och patient. Patientkontraktet är en viktig del av omställningen till nära vård (2).

Det är en utmaning, inte minst när patienten har vårdkontakter på flera olika enheter, att säkerställa att patienten vet sitt nästa steg, vet vem som ansvarar för vad, vet vad som förväntas av hen samt vet vart man ska vända sig med olika frågor. Med dokumenterade överenskommelser är tanken att det ska tydliggöras för både patienten och vården. Ur ett patientperspektiv skapar det en ökad trygghet när det blir tydligt hur den fortsatta planen ser ut. För vården kan det frigöra resurser då man förhoppningsvis kan undvika dubbelarbete.

På Bra Liv Rosenhälsan vårdcentral har vi sedan flera år betonat hur viktigt det är att vi skriver överenskommelser med våra patienter. Vi gör regelbundna uppföljningar (månadsvis) av att sökordet används i journalen. I dessa uppföljningar kan vi se att det skrivs en hel del överenskommelser på vårdcentralen. Det vi har mindre kännedom om och som vi vill ta reda på och utveckla under detta förbättringsarbete är vad våra överenskommelser innehåller och vad patienterna tycker om innehållet i överenskommelserna vi skriver.

Sökordet Överenskommelse är ett så kallat dynamiskt sökord vilket innebär att det finns underrubriker för att göra informationen så tydlig som möjligt för framförallt patienten. De underrubriker som finns är: Patientens ansvar, Vårdens ansvar, Fast läkarkontakt, Fast vårdkontakt, Nästa steg och Sammanhållen plan (2).

Vi har satt ihop en projektgrupp med representanter från alla professioner på vårdcentralen samt medlemmar från vårt patientråd. Den grupp vi har valt att börja titta på är de som ligger på vår lista "Prediktion för inskrivning inom 60 dagar" (Prea60) vilket är en grupp som har många vårdkontakter och där tydliga överenskommelser kan göra skillnad.

Överenskommelser knyter även an till Bra livs löfte: "Efter ett besök hos oss ska patienten lämna oss med känslan av att ha blivit sedd, lyssnad på och professionellt behandlad med en tydlig medvetenhet om vad nästa steg är".

Övergripande mål

Det övergripande målet är att vi ska ha välinformerade och delaktiga patienter som är medvetna om nästa steg och som vet vart de ska vända sig med eventuella frågor samt känner att de kan påverka sin vård.

Delmål:

- Av patienterna på vår lista "Prediktion för inskrivning inom 60 dagar" (Prea60) som vi har kontakt med ska 100% ha en dokumenterad överenskommelse som hålls uppdaterad.
- Innehållet i dessa överenskommelser ska som ett minimum innehålla relevant information om patientens ansvar, vårdens ansvar samt nästa steg.
- För att få med patienternas perspektiv ska vi genom enkät till 20 patienter på vår Prea60-lista ta reda på vilken kännedom de har om sina överenskommelser och vad de önskar av dessa.

Nuläge

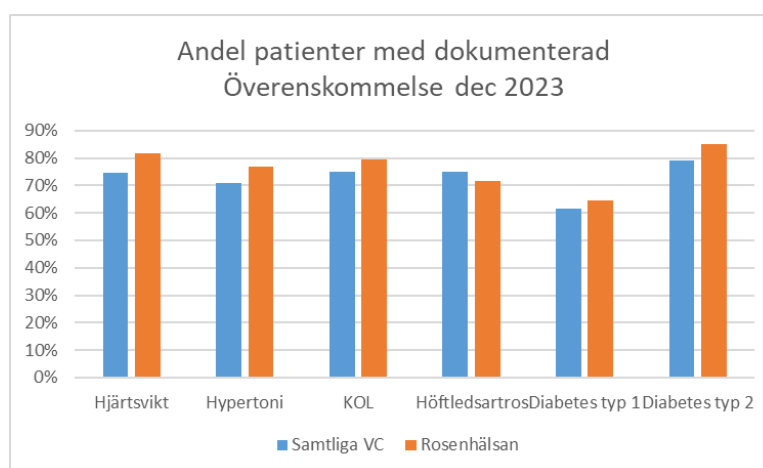


Bild 1. Andel patienter på Rosenhälsan med någon av diagnoserna Hjärtsvikt, Hypertoni, KOL, Höftledsartros, Diabetes typ 1 samt Diabetes typ 2 som har en dokumenterad överenskommelse de senaste 18 månaderna.

Vi ser att sökordet överenskommelse i journalen i Cosmic används i stor utsträckning på vårdcentralen men vi har mindre kännedom om vad innehållet i överenskommelserna är.

Vid sökning i Diver kan vi se att den 5/2-2024 har Rosenhälsan totalt 91 patienter på sin Prea60-lista, av dessa har 78 stycken (86%) en dokumenterad överenskommelse eller en samordnad individuell plan (SIP). Primärvården står för 71 stycken (91%) och slutenvården för 7 stycken (9%). Av de dokumenterade överenskommelserna i primärvården står Rosenhälsan för 63 stycken (81 %) dvs Rosenhälsan har själva dokumenterat överenskommelse på 69% av sina Prea60-patienter.

För att få en uppfattning om innehållet i överenskommelserna gjordes en granskning av hälften av överenskommelserna gjorda under januari 2024. Detta resulterade i att 18 patienters överenskommelser granskades med hjälp av den centralt framtagna mallen "Checklista för egengranskning av dokumentation sökord [D] Överenskommelse 2.0 (patientkontrakt)". Se bilaga 1. Det vi kan konstatera är att mycket lite dokumentation sker under avsedda sökord utan man använder framförallt "Nästa steg" alternativt skriver i fritextfält. Vi kan även se att överenskommelserna är väldigt olika i sin omfattning och sitt innehåll.

Analys av nuläget

Det är tydligt att vi har tagit till oss att sökord Överenskommelse ska användas vid dokumentation i journalen. Detta kan vi se i de månadsvisa uppföljningar vi gör. Det vi under förbättringsarbetet vill arbeta mer med är dels innehållet i överenskommelsen och dels undersöka vad patienternas uppfattning om våra överenskommelser är. När det gäller innehållet visade vår baslinjemätning att vi inte använder sökordet som avsett, vi behöver lyfta vilken information det är som ska dokumenteras här för att öka tydligheten. Vi har idag ingen kunskap om våra patienter/deras anhöriga tar del av överenskommelserna via journalen på nätet alternativt får de utskrivna efter besöket.

Lista prioriterade förändringar som ska testas

- Engagera vårt patientråd som bollplank i förbättringsarbetet genom att låta de som vill vara med vid minst ett möte med projektgruppen.
- Skapa delaktighet bland personalen på Rosenhälsan genom att informera om förbättringsarbetet på APT i mars månad.
- Möte läkare – representanten i projektgruppen ansvarar för att informera och inhämta synpunkter tankar från sin professionsgrupp. Under mars.
- Möte sköterskor – representanten i projektgruppen ansvarar för att informera och inhämta synpunkter tankar från sin professionsgrupp. Under mars.
- Möte PSE – representanten i projektgruppen ansvarar för att informera och inhämta synpunkter tankar från sin professionsgrupp. Under mars.
- Möte vårdadministratörer – representanten i projektgruppen ansvarar för att informera och inhämta synpunkter tankar från sin professionsgrupp. Under mars.
- Jobba med innehållet i överenskommelsen. Förtydliga vad det är som ska framgå under detta. Personalen ska informeras om detta innan sommaren.
- Fortsätta följa resultat löpande i Diver (andel patienter med dokumenterad överenskommelse i sin journal.)
- Stickprov på ca 20 patienter för att se innehåll i dokumentation under sökord överenskommelse före resp. efter genomfört förbättringsarbete. För detta använda "Checklista för egengranskning av dokumentation sökord [D] Överenskommelse i Cosmic (patientkontrakt)". Görs i februari resp november (granskar då överenskommelser gjorda på vårdcentralen månaden innan dvs januari resp oktober).
- Skapa en enkät som skickas hem till 20 patienter under mars resp oktober för att ta reda på vad de tycker om våra överenskommelser.
- Uppmuntra patienter att ta del av sina överenskommelser via journalen på nätet (1177.se). Använda sig av broschyren "Vad är viktigt för dig?" Löpande.

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

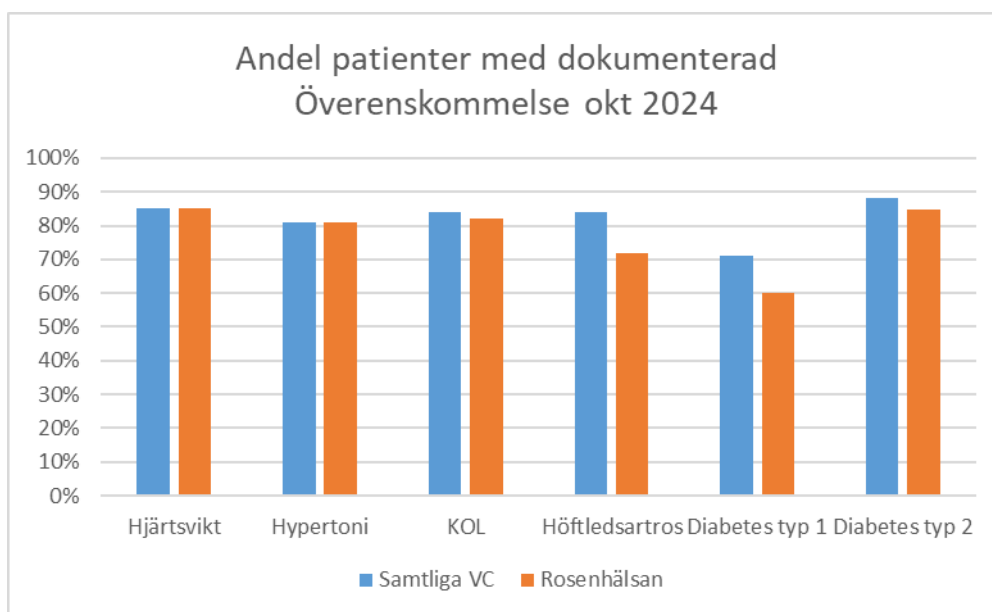


Bild 2. Andel patienter på Rosenhälsan med någon av diagnoserna Hjärtsvikt, Hypertoni, KOL, Höftledsartros, Diabetes typ 1 samt Diabetes typ 2 som har en dokumenterad överenskommelse de senaste 18 månaderna.

Vid jämförelse av bild 1 och bild 2 kan man se att på Rosenhälsan har andelen patienter med överenskommelse med någon av diagnoserna hjärtsvikt, hypertoni samt KOL ökat något medan för diagnoserna höftledsartros och diabetes typ 2 är andelen oförändrade och för diagnosen diabetes typ 1 har andelen minskat. Samtidigt har andelen överenskommelser inom primärvården i hela Region Jönköpings län ökat kraftigt för samtliga av dessa diagnoser. Man kan i bild 2 också utläsa att Rosenhälsan nu ligger på samma nivå som regionen på flertalet diagnoser (av de som vi ansvarar för i primärvården).

Överenskommelse för Prea60-patienter

Ett av våra delmål var att samtliga patienter på vår Prea60-lista som vi har kontakt med ska ha en dokumenterad överenskommelse. Vid sökning i Diver den 18/11-24 har Rosenhälsan totalt 61 patienter på sin Prea60-lista, av dessa har 52 stycken (85%) en dokumenterad överenskommelse eller en samordnad individuell plan (SIP). Primärvården står för 50 stycken (96%) och slutenvården för 16 stycken (31%). Av de dokumenterade överenskommelserna i primärvården står Rosenhälsan för 46 stycken (88%) dvs Rosenhälsan har själva dokumenterat överenskommelse på 75% av sina Prea60-patienter. Detta innebär att vår andel av de dokumenterade överenskommelserna har ökat något sedan den tidigare mätningen som gjordes i februari, vid det tillfället var vår andel 69%.

Vi har även tittat närmare på de 15 patienter på vår Prea60-lista som enligt sammanställningen i Diver inte har en överenskommelse från Rosenhälsan.

- Två av patienterna är listade hos oss men bor på SÄBO som annan vårdcentral rondar dvs vi har inte kontakt med dessa patienter.
- För tre av patienterna där det i sammanställningen stod att de hade en överenskommelse via primärvården (men inte via listad vårdcentral) visade det sig att den senaste överenskommelsen som fanns dokumenterad var från vår rehab-enhet som vi delar med Kungshälsan. Deras dokumentation ligger alltid på Kungshälsan oavsett var patienten är listad. Dessutom hade dessa tre patienter även en dokumenterad överenskommelse av läkare eller psykolog på Rosenhälsan de senaste tre månaderna.

Om man tar hänsyn till ovanstående så är det 59 patienter på Prea60-listan som vi har kontakt med och av dessa har Rosenhälsan skrivit en överenskommelse på 49 patienter de senaste tre månaderna, vilket innebär att vi själva dokumenterat överenskommelse på 83% av de patienter på vår Prea60-lista som vi har kontakt med. Vi har alltså inte nått målet att alla patienter på vår Prea-60-lista som vi har kontakt med har en dokumenterad överenskommelse av oss men vi har ökat andelen från 69% till 83%.

Av de tio patienter som saknar överenskommelse inom de senaste 3 månaderna har nio patienter haft en överenskommelse dokumenterad under det senaste året (sju av patienterna har haft en dokumenterad överenskommelse det senaste halvåret). Flera av dessa patienter har inte haft någon kontakt alls med vårdcentralen sedan den senaste överenskommelsen gjordes.

Innehåll i överenskommelserna

Ett annat av våra delmål handlade om innehållet i överenskommelserna, att dessa som ett minimum ska innehålla relevant information om patientens ansvar, vårdens ansvar samt nästa steg. För att få en baslinjemätning granskade vi 18 patienters överenskommelser med hjälp av den centralt framtagna mallen "Checklista för egengranskning av dokumentation sökord [D] Överenskommelse 2.0 (patientkontrakt)" inför uppstarten av vårt förbättringsarbete, se bilaga 1. Här kunde vi se att dokumentationen framförallt gjordes under sökord "Nästa steg" eller som fritext.

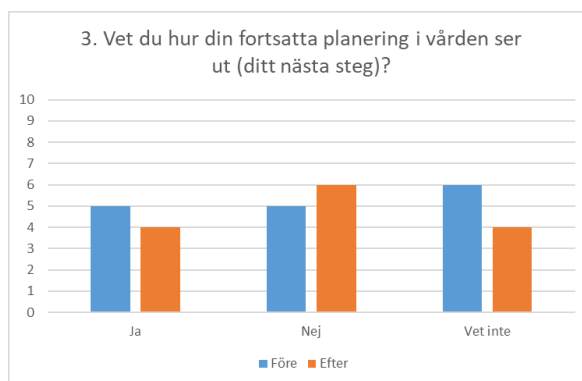
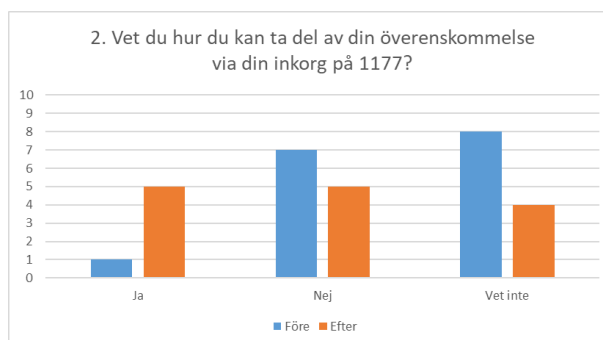
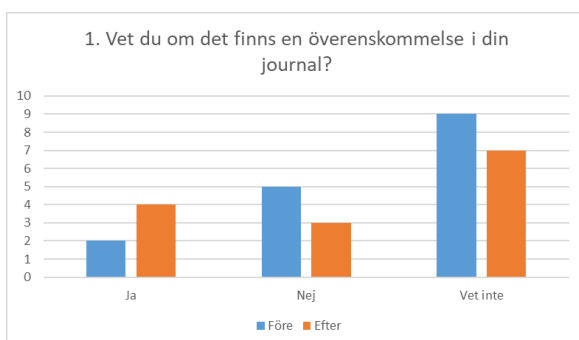
En ny granskning gjordes av 20 patienters överenskommelser gjorda under oktober månad. Resultatet presenteras i bilaga 2. Denna granskning visar att det finns en tendens till man delar upp informationen något mer nu än innan förbättringsarbetet. En något större andel av överenskommelserna har tex information under sökorden "Patientens ansvar" och "Vårdens ansvar". Det är dock fortfarande spretigt vad gäller vilken typ av information som dokumenteras var.

Patientenkät

Det sista delmålet handlade om att ta reda på vad våra patienter känner till om sina överenskommelser samt om de önskar något kring dessa. Vi valde att göra en enkät, se bilaga 3, som skickades ut till 20 slumpvis utvalda patienter (som Rosenhälsan skrivit en överenskommelse för) på vår Prea60-lista. Enkäten skickades hem vecka 12 samt vecka 45. Förutom enkäten så skickades även broschyren "Vad är viktigt för dig?" (bilaga 4) samt ett kort med information om vad man kan se på 1177.se med i brevet.

Ett observandum är att det är olika patienter som fått enkäten före respektive efter då Prea60-listan ständigt förändras.

Enkäter	Antal utlämnade (st)	Antal svar (st)	Svarsfrekvens
Patienter FÖRE	20	16	80%
Patienter EFTER	20	14	70%



Svaren på patientenkäten visar att många av våra patienter inte känner till sina överenskommelser och inte heller vet hur de kan ta del av dessa via journalen på nätet. Man kan dock se att några fler känner till detta i efter-mätningen vilket kan vara ett tecken på att det rör sig åt rätt håll. Vi har under året uppmuntrat våra patienter att ta del av sin journal (inkl. sina överenskommelser) på 1177 och aktivt delat ut vårt kort med information om vad man kan hitta på 1177.se.

I enkäten frågade vi även om man hade synpunkter/önskemål om innehåll i en överenskommelse, vi fick följande kommentarer:

Enkät FÖRE

- Om man inte har fått information om patientkontrakt vad gör det då för nytta? Hoppas jag får reda på lite mer genom er enkätundersökning. Vill se resultat.
- Har ingen egen dator + liten datorkunskap eller intresse av...
- Jag har kontakt med tre läkare. Rosenhälsan Maria Nord Andersson, Hematologen Jesper Aagesen, Kardiologen Eva-Lena
- Dålig information.
- Bra med överenskommelse, men mer info behövs ang. det.

Enkät EFTER

- Önskar personlig kontakt via framförallt telefon.
- Minskat min Oxascand från fem till fyra. Mår ej bra.
- Att jag hela tiden är uppdaterad att mediciner är i relation till vikten.
- Nej
- Har ingen BankID
- Försöker hitta överenskommelse enligt broschyren. Fick fram 100 st?!?

Av ovanstående kommentarer är det framförallt den sista vi reflekterat lite mera kring. Överenskommelsen är i första hand till för att patienten själv ska veta hur planen framåt ser ut för hens vård och vara delaktig i denna. Dock är det svårt att få en bra överblick som det är uppbyggt nu eftersom när patienten söker efter "sin" överenskommelse på 1177 så är det inte en enda överenskommelse som kommer fram utan lösryckta meningar från alla de anteckningar där det finns en dokumentation under sökordet överenskommelse. För patienter med många vårdkontakter, antingen på olika vårdenheter eller hos olika professioner på en och samma enhet, blir detta svårt att överblicka.

Förutom att skicka ut enkät till patienter har vi även haft diskussioner med vårt patientråd kring överenskommelser. Dessa diskussioner har visat på liknande resultat som enkäten dvs det är inte känt hos våra patienter att det kan finnas en överenskommelse i deras journal och inte heller hur de kan ta del av denna. Man tycker dock att överenskommelser är viktiga för att göra patienterna mer delaktiga i sin vård.

Summering

När det gäller att skriva överenskommelser med alla patienter vi har kontakt med på vår Prea60-lista så nådde vi inte hela vägen även om andelen ökade under året. Vi kunde se att flera av de tio patienter som saknade överenskommelse de senaste 3 månaderna ändå hade haft en dokumenterad överenskommelse ganska nyligen. Här funderar vi över rimligheten i att skriva överenskommelser var 3:e månad om inget nytt har tillkommit (eller om vi inte ens har haft en ny kontakt med patienten). Ett par patienter som saknade överenskommelse borde ha haft en. Här behöver vi fortsätta att följa att man använder rätt sökord när vi dokumenterar. Ofta så finns informationen med i journalanteckningen men ligger kanske under bedömning eller planering istället.

Vi har sedan tidigare varit bra på att dokumentera under sökordet överenskommelse. Under detta förbättringsarbete har vi fått mer kännedom om innehållet i överenskommelserna. Det vi kan se är att innehållet och strukturen vad gäller innehållet har förändrats. Från början "klumpades" informationen ihop antingen under "Nästa steg" eller i fritext. Nu ser vi att man börjar dela upp informationen mer på de olika sökorden, man använder framförallt "Patientens ansvar" och "Vårdens ansvar". Detta tror vi kan öka tydligheten för både patienten och oss inom vården. Vi behöver dock arbeta vidare med att lyfta vilken typ av informationen som ska dokumenteras var.

Vi behöver fortsätta att informera våra patienter om att de har en överenskommelse i sin journal och hur de kan ta del av denna. För att det ska bli tydligt för patienten skulle dock strukturen på hur överenskommelsen presenteras för patienten på 1177 behöva ses över. Som det är nu blir det svåröverskådligt framförallt för patienter med många vårdkontakter.

Referenser:

1. Sveriges Kommuner och Regioner: skr.se – Hälsa, sjukvård – Utveckling av verksamhet – Nära vård – Patientkontrakt
2. Folkhalsaochsjukvard.rjl.se - Folkhälsa och sjukvård – Administration – Patientkontrakt



Checklista för egengranskning av dokumentation sökord [D]Överenskommelse 2.0 (patientkontrakt). Bilaga 1. FÖRE

Klinik: Bra Liv Rosenhälsan vårdcentral

Datum: 2024-02-06

Innehåll sökord [D] Överenskommelse i Cosmic	Fråga	Svarsalternativ Är det ifyllt?	Antal	Kommentarer
Patientens ansvar	Är det tydligt vad patienten ansvarar för i överenskommelsen?	Ja	3	Exempel: "Göra övningar hemma x1/dag.", "Patienten meddelas att det finns recept att hämta ut.", "Då pat är andningspåverkad ges råd om att åka till akuten genast. Pat vägrar ambulans, make kör."
		Delvis	0	
		Nej	15	
Vårdens ansvar	Är det tydligt vad vården ansvarar för i överenskommelsen?	Ja	0	Exempel: "Vårdsamordnare tar kontakt med biståndshandläggare.", "Vidimerar ansvarig läkare kring bedömning."
		Delvis	2	
		Nej	16	
Fast läkarkontakt	Stämmer uppgifterna fast läkarkontakt med patientkortet?	Ja		Inte angivet i någon av de granskade överenskommelserna.
		Delvis		
		Nej	18	
Fast vårdkontakt	Stämmer uppgifterna fast vårdkontakt med patientkortet?	Ja		Inte angivet i någon av de granskade överenskommelserna.
		Delvis		
		Nej	18	



Innehåll sökord [D] Överenskommelse i Cosmic	Fråga	Svarsalternativ Är det ifyllt?	Antal	Kommentarer
Nästa steg	Anges det vad som händer i nästa steg för patienten? Finns det tidsangivelse, när det ska ske?	Ja	4	Mycket olika info som anges här. Tex vilka remisser som skrivs, vilka läkemedel som förskrivs, planerade kontakter, "Patienten återkommer vb",
		Delvis	6	
		Nej	8	
Sammanhållen plan	Föreligger behov av en sammanhållen plan?	Ja		Framgår ej i någon av de 18 granskade journalerna.
		Nej		
Summa på alla frågor		Ja	7	I fem granskade journaler skrivs information i fritext direkt under sökorden "Överenskommelse" dvs använder inte rubrikerna.
		Delvis	8	
		Nej	75	



Checklista för egengranskning av dokumentation sökord [D]Överenskommelse 2.0 (patientkontrakt). Bilaga 2. EFTER

Klinik: Bra Liv Rosenhälsan vårdcentral

Datum: 2024-11-18

Innehåll sökord [D] Överenskommelse i Cosmic	Fråga	Svarsalternativ Är det ifyllt?	Antal	Kommentarer
Patientens ansvar	Är det tydligt vad patienten ansvarar för i överenskommelsen?	Ja	5	Exempel: "Hör av sig vid nyttillkomna symtom från urinvägarna." "Diskutera hemma med anhörig behov av minnesutredning. Höra av sig vid behov."
		Delvis	0	
		Nej	15	
Vårdens ansvar	Är det tydligt vad vården ansvarar för i överenskommelsen?	Ja	8	Exempel: "Telefonåterkoppling efter provsvar." "Kommer kallas till läkare juni 2025." "Uppföljning vid nästa rond kring vikt före och efter Furix-behandling."
		Delvis	0	
		Nej	12	
Fast läkarkontakt	Stämmer uppgifterna fast läkarkontakt med patientkortet?	Ja	1	Endast angivet i en av de granskade överenskommelserna.
		Delvis	0	
		Nej	19	
Fast vårdkontakt	Stämmer uppgifterna fast vårdkontakt med patientkortet?	Ja		Inte angivet i någon av de granskade överenskommelserna.
		Delvis	0	
		Nej	20	



Innehåll sökord [D] Överenskommelse i Cosmic	Fråga	Svarsalternativ Är det ifyllt?	Antal	Kommentarer
Nästa steg	Anges det vad som händer i nästa steg för patienten? Finns det tidsangivelse, när det ska ske?	Ja	6	Mycket olika info som anges här. Tex vilka remisser som skrivs, planerade kontakter. En del av informationen hör mer hemma under sökord "Bedömning".
		Delvis	3	
		Nej	11	
Sammanhållen plan	Föreligger behov av en sammanhållen plan?	Ja		Framgår ej i någon av de 20 granskade journalerna.
		Nej		
Summa på alla frågor		Ja	20	I fyra granskade journaler skrivs information i fritext direkt under sökorden "Överenskommelse" dvs använder inte rubrikerna
		Delvis	3	
		Nej	77	

Vårdcentralerna Bra Liv
Bra Liv Rosenhalsan/Tenhult vårdcentral
Telefon: 010-242 35 50

Enkätundersökning - överenskommelse

Hej,
På Bra Liv Rosenhalsan och Tenhult vårdcentraler genomför vi i år ett förbättringsarbete där vi fokuserar på dokumenterade överenskommelser i våra patienters journaler. Läs gärna mer om patientkontrakt/överenskommelse i bifogad folder.

Vi vore tacksamma om du tog dig ett par minuter och svarar på nedanstående frågor! Dina svar är anonyma.

1. Vet du om det finns en överenskommelse i din journal?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet inte

2. Vet du hur du kan ta del av din överenskommelse via din inkorg på 1177?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet inte

3. Vet du hur din fortsatta planering i vården ser ut (ditt nästa steg)?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Vet inte

4. Har du synpunkter/önskemål om innehåll i en överenskommelse?

Returnera dina svar i bifogad svarskuvert senast 5/4, inget porto behövs.

Tack för din medverkan!

Med vänlig hälsning

Ann-Charlotte Mattsson
Verksamhetsutvecklare

Bilaga 4

Vad är viktigt för dig?



Patientkontrakt
- din överenskommelse med vården

Vad är viktigt för dig?

Vi kan sjukvård, men du kan dig. Bara du vet vad som är viktigt för att du ska känna att du kan leva bästa möjliga liv utifrån dina förutsättningar.

Därför behöver vi jobba tillsammans. Vissa saker kan du själv påverka, annat kan vi hjälpa dig med. Och när du behöver oss så ska du veta vart du ska vända dig.

Du som har mycket kontakt med oss inom vården har möjlighet att få en fast vårdkontakt - en person som har koll på, och kan ta fram en övergripande plan för alla dina vårdinsatser. Allt för att du inte ska behöva lägga mer tid än nödvändigt på dina vårdkontakter, utan kunna använda tiden till sådant som är viktigt för dig.

Det som är viktigt för dig är viktigt för oss. Därför har vi skapat det så kallade patientkontraktet - din överenskommelse med vården.



Varför ska du ha ett patientkontrakt?

Överenskommelsen i ett patientkontrakt förtydligar:

- vad du själv kan göra för att må så bra som möjligt
- vad du ska hålla koll på för att veta när du behöver söka vård
- vad som är ditt nästa steg i vård och behandling
- hur du själv kan påverka tider och upplägg för dina kontakter med vården
- vem som är din fasta vårdkontakt* och fasta läkarkontakt om du är i behov av en sådan



* Fast vårdkontakt är en person inom vården som samordnar dina vårdinsatser, och är den du vänder dig till gällande din vård och behandling.

Var hittar du ditt patientkontrakt?

När du och vården skapat en gemensam överenskommelse kommer denna att dokumenteras i din journal. Du kan själv ta del av denna genom att:

- logga in i din journal på 1177.se, och sedan skriva in "överenskommelse" i sökrutan.
- be att få den nedskriven eller utskriven av din vårdgivare.

Prata gärna med vårdpersonalen om ditt patientkontrakt.



Vad kan du själv göra för att må så bra som möjligt?

- På 1177.se kan du hitta generella tips och verktyg som kan hjälpa dig leva hälsosamt. Här hittar du även information om olika typer av kostnadsfria forum och nätverk som kan agera stöd i olika situationer och tider i livet.
- För mer konkreta tips för just dig och din situation, tala med vårdpersonalen om vad du själv kan göra för att kunna leva ett så bra liv som möjligt utifrån dina förutsättningar.



Underlätta dina kontakter med vården

Det finns flera olika sätt att ta kontakt med vården och utföra dina vårdärenden. Du väljer själv de sätt som passar bäst för dig och din situation.

- Ring till 1177
Här kan du få sjukvårdsrådgivning dygnet runt.
- Kontakta din mottagning
Kontaktuppgifter hittar du under "hitta vård" på 1177.se.
- Ta del av information på 1177.se
Här kan du läsa om bland annat egenvårdsråd, sjukdomar och besvär, undersökningar, behandling och läkemedel. Informationen är kvalitetssäkrad och lätt att förstå.
- Boka in ett videosamtal
Många mottagningar erbjuder möjlighet till videosamtal som alternativ till fysiskt möte. Prata gärna med vårdpersonalen och fråga om ditt nästa vårdmöte kan hållas digitalt.



I inloggat läge på 1177.se:

- Läs din journal via nätet
Här hittar du information om diagnoser och provsvar.
- Boka, se och hantera dina bokade tider
Många mottagningar ger dig möjlighet att boka tid, se och hantera dina bokade tider på 1177.se. För att kunna göra detta behöver du lägga till aktuell mottagning under "mottagningar" när du loggat in. Klicka sedan på aktuell mottagning för att se vilka tjänster denna mottagning erbjuder via nätet.
- Ställ in dina kontaktuppgifter
så att du kan ta emot aviseringar och meddelanden från vården. Detta gör du under inställningar när du är inloggad.