

Förbättrat flöde vid kallelse för årskontroller med hjälp av 1177 vårdguidens e-tjänster.

Bakgrund

Årskontroller är viktigt för att våra patienter ska uppleva bästa tänkbara hälsa trots sjukdom. Genomförs årskontroller med god kvalitet så minskar i regel patientens vårdbehov resterande del av året, oavsett diagnos. Bokning av årskontroller bör därför ske rutinbaserat för att tiden ska upplevas effektiv av patienten och att det finns ett bra flöde från kallelse till provtagning och/eller kontroller inför besök. Vårdcentralen har dock i högre utsträckning noterat en frustration hos patienter men även medarbetare med anledning av försenade/försvunna kallelser och uteblivna besök i högre utsträckning. Det har även varit tillfällen där patienten inför årskontroller inte har utfört de prover och kontroller som ska vara gjorda inför dessa. Detta medför att besökstiderna blir långa och i vissa fall att det blir dubbla besök för att komplettera. Vi ser ett behov av att snabbt få ut patientens kallelse och att kunna säkerställa att patienterna tagit emot informationen. Att kallelsen kommer ut i god tid innebär enklare planering för patienten samt även tillräckligt med tid för att kunna utföra den provtagning eller kontroll som krävs inför besöket. Att kallelsen erhålls i god tid skapar även möjlighet att kunna omboka tiden vid behov så att någon annan patient kan erhålla tiden som erbjudits.

Olika diagnoser kräver olika åtgärder inför besök, för att kunna underlätta flödet saknar vi standardiserad informationstext som lätt går att individanpassa gällande vad som krävs och vad patienterna ska tänka på inför kommande årskontroll. Med hjälp av digitala kallelser via 1177 vårdguidens e-tjänster hoppas vi på att kunna underlätta flödet för kallelse till årskontroll samt att patienten erhåller specifik information kopplat till just deras kommande besök.

Kunskapen, förutsättningarna samt viljan att använda sig av digitala tjänster är dock väldigt varierad hos såväl patienter som medarbetare. Detta är något man måste ha respekt för och bemöta på ett så bra sätt som möjligt. Ofta handlar det om att kunna motivera och lära in nya kunskaper samt tillvägagångssätt.

Övergripande mål

Huvudmål: Förbättra flödet vid kallelse för årskontroller med hjälp av 1177 vårdguidens e-tjänster.

Delmål 1: Skapa en rutin för teambaserad genomgång inför kallelse för årskontroll senast 30 november 2024.

Delmål 2: Skapa en säker och hållbar rutin för att skicka digitala kallelser för årskontroller till patienter i åldrarna 19-75 via 1177 senast 30 november 2024.

Nuläge

I dagsläget är det sjuksköterskorna som kallar till årskontroller utifrån bokningsunderlag. De bokas där läkare har lediga planerade tider och man utgår ifrån när patienten hade sin senaste årskontroll.

Totalt under 2023 så skickades 71 stycken digitala kallelser till olika professioner. Det var endast 6 av vårdcentralens medarbetare som använde sig av tjänsten. Majoriteten av kallelserna för årskontroller skickades via brev. Vid kallelse till årskontroll med brev så kan text läggas in manuellt i rutan för ”fritext till vald kallelse”, detta är dock ett tidskrävande moment.

De som har vana i att skicka kallelser via 1177 har rutin på att gå in och titta huruvida patienten tagit del av kallelsen eller inte. Skulle patienten inte ha läst sin kallelse så skickas kallelse i pappersform om det finns tid eller så kontaktas patienten via telefon. Den allmänna upplevelsen är dock att det sällan behövs utan att patienten tagit del av den digitala kallelsen. Möjligheten att kunna se huruvida patienten tagit del av kallelsen eller inte innebär att de digitala kallelserna är säkrare än de skickade via brev. Alla medarbetare på vårdcentralen har tillgång till 1177 och använder meddelandefunktionen i olika utsträckning. Vårdadministratörerna skickar ibland brev om provsvar till patienten via 1177

Förbättringsområde: Förbättrat flöde vid kallelse för årskontroller med hjälp av 1177 vårdguidens e-tjänster.

Ansvarig: Frida Johansson och Emma Hektor

istället för vanligt brev utifrån diktat, detta dock enbart till de som angivit att de önskar digital kontakt via 1177.

Analys av nuläge

Då sjuksköterskorna är de som kallar utifrån bokningsunderlag så planeras behovet utifrån när patienten senast var på besök och vilka prover som nyligen tagits. Det händer mycket under ett år och med anledning exempelvis samsjuklighet och andra faktorer kan behovet av vilka prover som ska tas inför besök eller när patienten ska komma skifta. Det är då värdefullt att ha läkarens åsikt i detta. Ofta innebär detta att läkaren får mycket frågor då sjuksköterskan ska kalla utifrån lagda bokningsunderlag.

Förutsättningarna för användande av digitala kallelser ser olika ut beroende på kunskap kring 1177 som e-tjänst men även viss fördom kring hur man som patient önskar ta emot kallelser till besök inom vården. De medarbetare som i dagsläget nyttjar digitala kallelser gör det i stor utsträckning, de har även samtliga en positiv bild kring användande utifrån såväl egna erfarenheter men även ifrån respons ifrån patienterna. Det finns patienter som inte har avisering via 1177 och här handlar det om att hitta möjlighet att informera och lära ut till de som vill och har förutsättningarna. Med stor sannolikhet kommer den digitala vården utvecklas vidare och vårdens behov av att stötta patienter i denna utveckling kommer att öka.

Vi ser utmaningar och förstår att digitala kallelser inte är möjligt i alla lägen. Det kan bland annat handla om att man har en digital ovana, inte har tillgång till bank-ID eller har av andra skäl inte varit inloggade på 1177 vårdguidens e-tjänster. Sedan finns det även de som med anledning av funktions- eller aktivitetsnedsättningar inte har möjlighet att använda sig av digitala tjänster.

Prioritering av förändringar som ska testas

- Samtal/planering kring samarbetet mellan läkare och sjuksköterskor
- Identifiera kunskapsglapp på vårdcentralen gällande användning av 1177
- Utforma lathund för användning av digitala kallelser
- Patientinformation i väntrum
- Se över mallar i 1177 och skräddarsy utifrån olika årskontroller - diagnosbaserat

Analys och resultat av testade förändringar

Vi har under året skapat team mellan sjuksköterska och läkare. Varje läkare har en sjuksköterska kopplad till sig. Detta är utskrivet på en lapp som har fästs på vårdcentralens samtliga datorer tillsammans med informationen om patientfördelning gällande fast läkarkontakt. Planen är att man lätt ska se till vilket sjuksköterska man ska vända sig om det handlar om tidsbokning eller fråga om kommande årskontroll till aktuell läkare. Tillsammans går sjuksköterska och läkare igenom bokningsunderlag och planerar inför det kommande året.

Vi har varit mer aktiva med att prata om 1177 i samband med besök och patientinformation finns i väntrum. Medarbetarna fick tidigt stöttning i att skicka digitala kallelser och hur val av mall och text fungerar.

Vi tog fram mall för ”meddelande om bokad tid för årskontroll”. I denna mall finns det sedan färdiga flikar med information som man kan klicka ner för att få informationen om uppföljning hypertoni, diabetes m.fl. Här står det hur patienten ska tänka med provtagning, om patienten ska vara fastande eller om patienten ska undvika att ta läkemedel inför besök. Det kan även handla om att patienten uppmuntras boka tid för exempelvis EKG. När patienten väl är inne i 1177 kan patienten sedan direkt gå in och boka tid för provtagning eller omboka sin tid om denna inte passar.

Vi har sett fördelar med att använda oss av digitala kallelser. Vi har noterat att det varierar i hur mycket man använder sig av 1177 men att majoriteten av de som erhållit kallelse för bokad årskontroll har tagit del av informationen. Det är även tydligt att fler äldre har börjat nyttja tjänsten vilket

Förbättringsområde: Förbättrat flöde vid kallelse för årskontroller med hjälp av 1177 vårdguidens e-tjänster.

Ansvarig: Frida Johansson och Emma Hektor

noterades i samband med att kallelse skulle skickas ut för vaccination under hösten.

Digital kallelse kan inte skickas till invånare som aldrig varit inne i 1177 så här skickas kallelse via brev oavsett ålder. Likadant görs individuell bedömning utifrån patientkännedom och diagnos huruvida kallelse ska skickas digitalt eller via brev.

Under 2024, perioden januari – oktober har vårdcentralen skickat 183 kallelser för årskontroller via 1177. Detta jämfört med att samtliga patienter under 2023 kallades till årskontroll via brev. Det är 14 medarbetare på vårdcentralen som har använt sig av funktionen att skicka kallelser via 1177 under 2024 jämfört med de 6 medarbetarna som använde funktionen under 2023.

Generellt har portokostnaderna för vårdcentralen sjunkit från 6 995 kr i snitt under 2023 till 3 304 kr i snitt under 2024. Detta får ses som ett sätt att mäta den minskade miljöpåverkan.

Målen bedöms uppfyllda men vidare arbete krävs för att vidmakthålla förändringar och nuvarande rutiner.

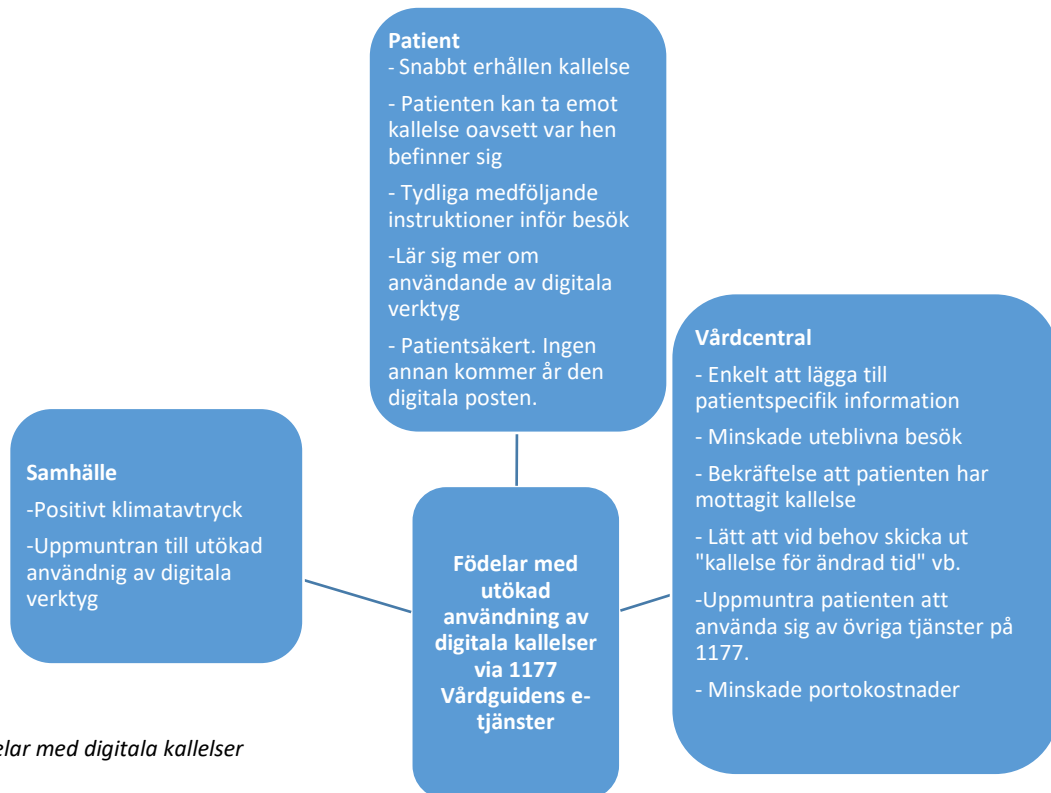
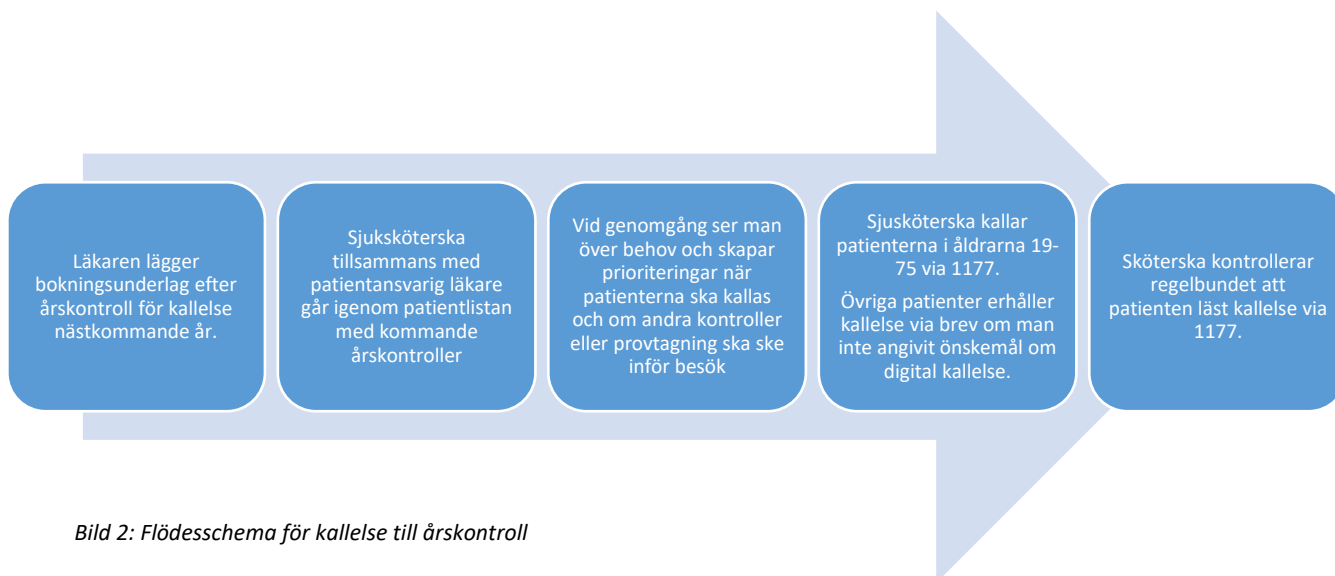


Bild 1: Fördelar med digitala kallelser



Vi kan se en generell ökning av patienternas användande av funktionerna i 1177.

Tjänst	2023	2024
Meddelande	415	662
Receptförnyelse	928	1215
Bokat tid	105	116

Bild 3: Invånarnas användande av digitala tjänster
(Januari- oktober)

Summering

Sammantaget ser vi att vårt förbättringsarbete har skapat en rutin som även på sikt känns hållbar. Rutinen att läkare och sjuksköterska gemensamt går igenom kommande årskontroller skapar mervärde för patienten då man kan undvika ”onödiga besök” genom att få med relevanta kontroller och provtagningar samtidigt då det ofta förekommer samsjuklighet.

Det krävs dock att vi arbetar vidare med detta och stöttar patienterna vid användande av 1177 regelbundet och vid behov. Som del i detta förenklas även flera andra steg för patienten att få information om provsvar, röntgen och kommande planeringar. Detta används dock enbart då fynd inte är av karaktär som kräver telefonsamtal/besök.

Förenklade rutiner minskar belastningen på vårdcentralen och skapar förutsättningar för snabbare återkoppling till patienten gällande bokade tider mm.