

Redovisning utvecklingsarbeten/kvalitetsarbeten

2024-11-21



Program 2024-11-21

Tid	Programpunkt	Verksamhet
13.00- 13.10	HVK	
13.10-13.30	Hälsosamtal för 75-åringar med tillhörande pensionärsskola	Färila/Los Din hälsocentral
13.30 – 13.50	Att metodiskt och strukturerat uppmärksamma och samtala om levnadsvanor – i mötet med vuxna patienter	Ockelbo Din hälsocentral
13.50-14.10	Fika	
14.10-14.40	Tillgänglighet digitalt samt tillgänglighet telefon	Capio Bomhus hälsocentral
14.40-14.50	Avslut	HVK

Pensionärsskola

Färila/Los Din hälsocentral



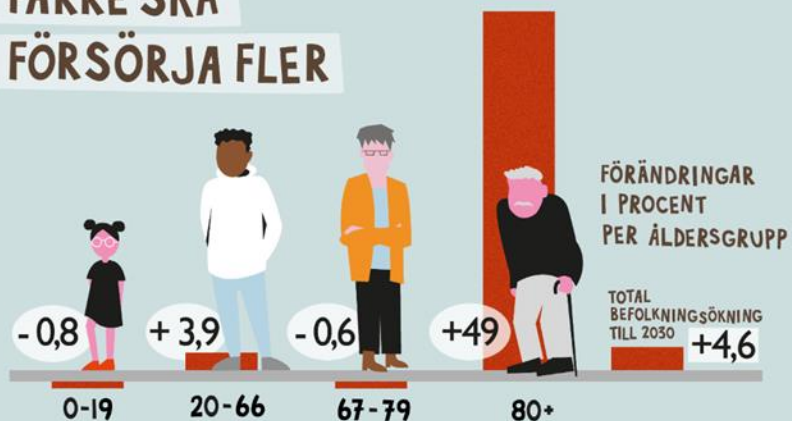
Bakgrund



FÄRILA
SIM- & SPORRHALL
ljusdal.se/simhall



FÄRRE SKA FÖRSÖRJA FLER



VARFÖR STÄLLER VI OM TILL NÄRA VÅRD?

FÖRÄNDRADE BEHOV

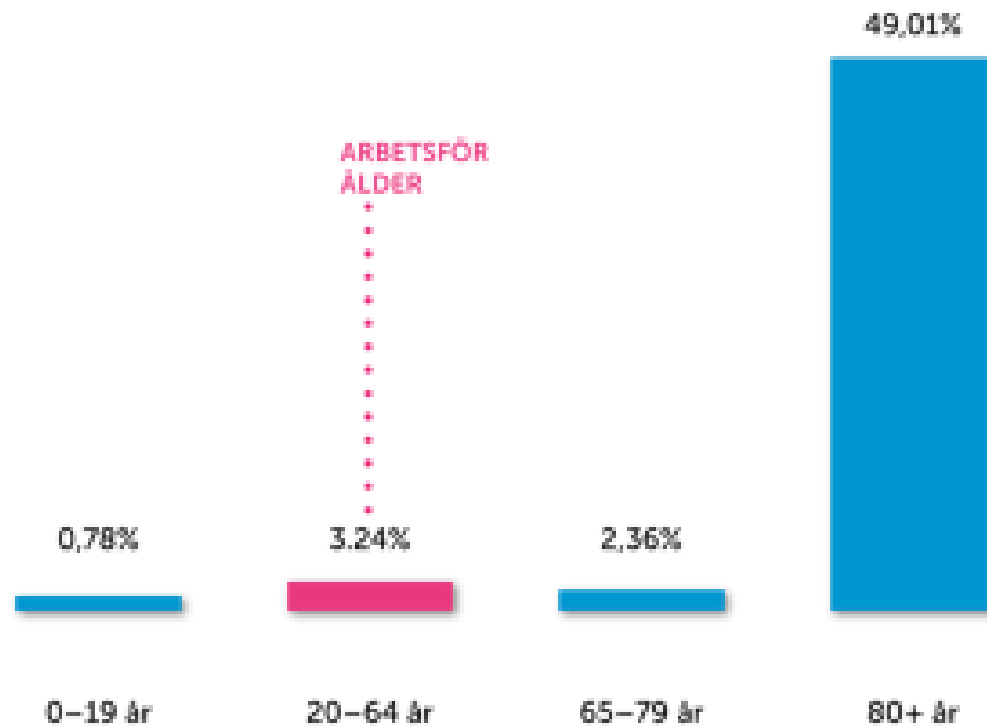


DIGITALISERING FÖRÄNDRAR BETEENDEN

JÄMLIK HÄLSA

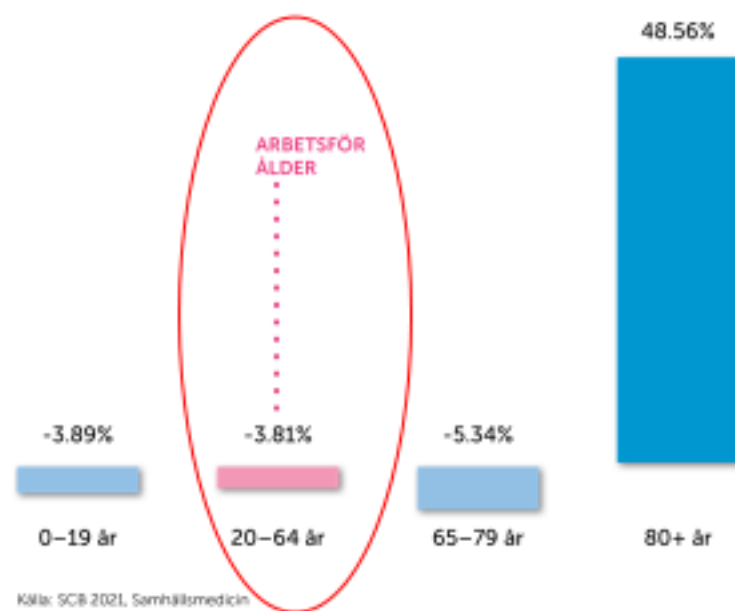


BEFOLKNINGSFÖRÄNDRING RIKET 2020–2030



Källa: SCB 2021. Samhällomedicin

BEFOLKNINGSFÖRÄNDRING GÄVLEBORG 2020–2030



Syfte

- Hälsöfrämjande och förebygga i god tid
- Samhörighet. Stöd och trygghet i gruppen
- Förebygga ofrivillig ensamhet

Hälsosamtal 75 år

Målgrupp: 75 åringar,
Färila HC 2024

Antal listade 75-åringar
Färila HC (1949) 77st

Urval (valde bort
postadress Los 14st +
4 st "övrig postadress")

Antal inbjudningar för
hälsosamtal 59st

Inbjudningar har
skickades ut en månad
innan bokad tid

Start måndag 9
September.
Hälsosamtal under 13v,
v. 37- v49

Avbokningar 10 st 49 st
hälsosamtal

Information/erbjudande
om några tematräffar
under våren 2025 i
mindre grupper.
Flertalet tackat ja



Pensionärskola LEVA LIVET

Riktade hälsosamtal 75år



```
graph TD; A[Riktade hälsosamtal 75år] --> B["Utan anmärkning"/åtgärd tex medicinska åtgärder]; B --> C[Grupper (10st/grupp)]; C --> D[Pensionärsskola, 2-3ggr( BVC)];
```

“Utan anmärkning”/åtgärd tex medicinska åtgärder

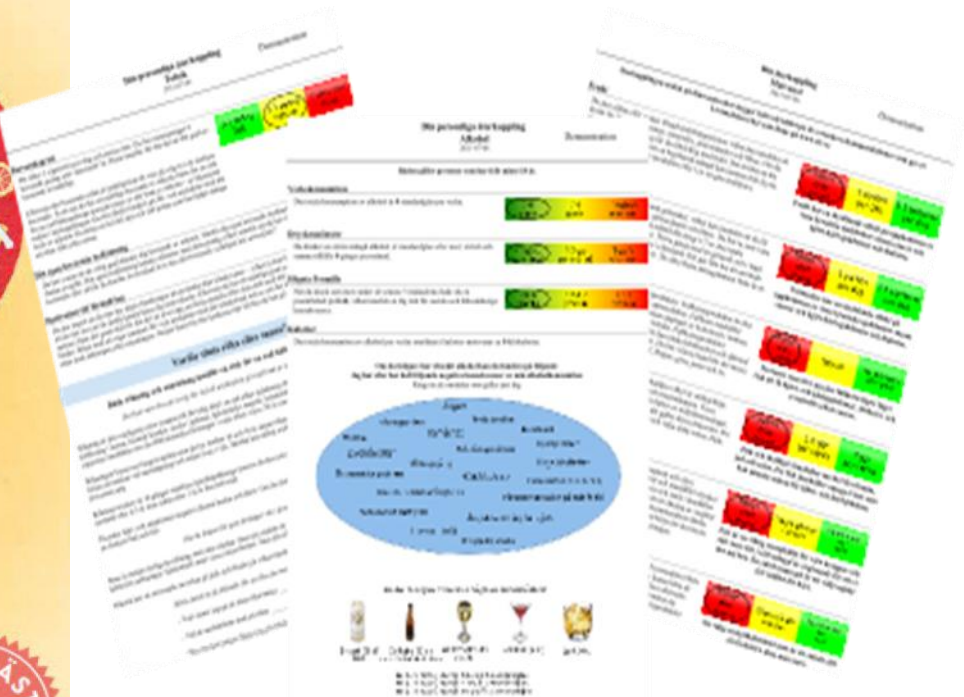
Grupper (10st/grupp)

Pensionärsskola, 2-3ggr(BVC)



Illustration: Martina Krona
från boken "Hjärnhälsa"
(Miia Kivipelto, Mai-Lis Hellénus)

Friskt liv
Om hälsa och levnadsvanor
Hjärt-Lungfonden



Telefonintervjuer

Jag ringer till dig för att du nyligen har haft ett hälsosamtal på Färila hälsocentral. Hälsosamtalet var riktat till 75-åringar. Hälsosamtalen handlar bland annat om levnadsvanor, riskfaktorer, psykosociala faktorer, ärftlighet och förebygga sjukdom.



Tack för ni lyssnat

Frågor och funderingar

SaR

Sociala aktiviteter på recept

- Umeå är först i Sverige med att testa av denna modell genom ett forskningsprojekt vars syfte är att utveckla, implementera och utvärdera en svensk modell för social aktivitet på recept (SaR). Det övergripande målet är att minska ensamhet och förbättra hälsa och välbefinnande bland äldre.
- Projektet pågår från och med juli 2019 till och med slutet av 2023. Finansieras med stöd från Strategiska forskningsområdet Vårdvetenskap och Vinnova. Projektet samarbetar med både primärvård och kommun och modellen utvärderas på både kort och lång sikt utifrån påverkan på fysisk, psykisk och social hälsa.

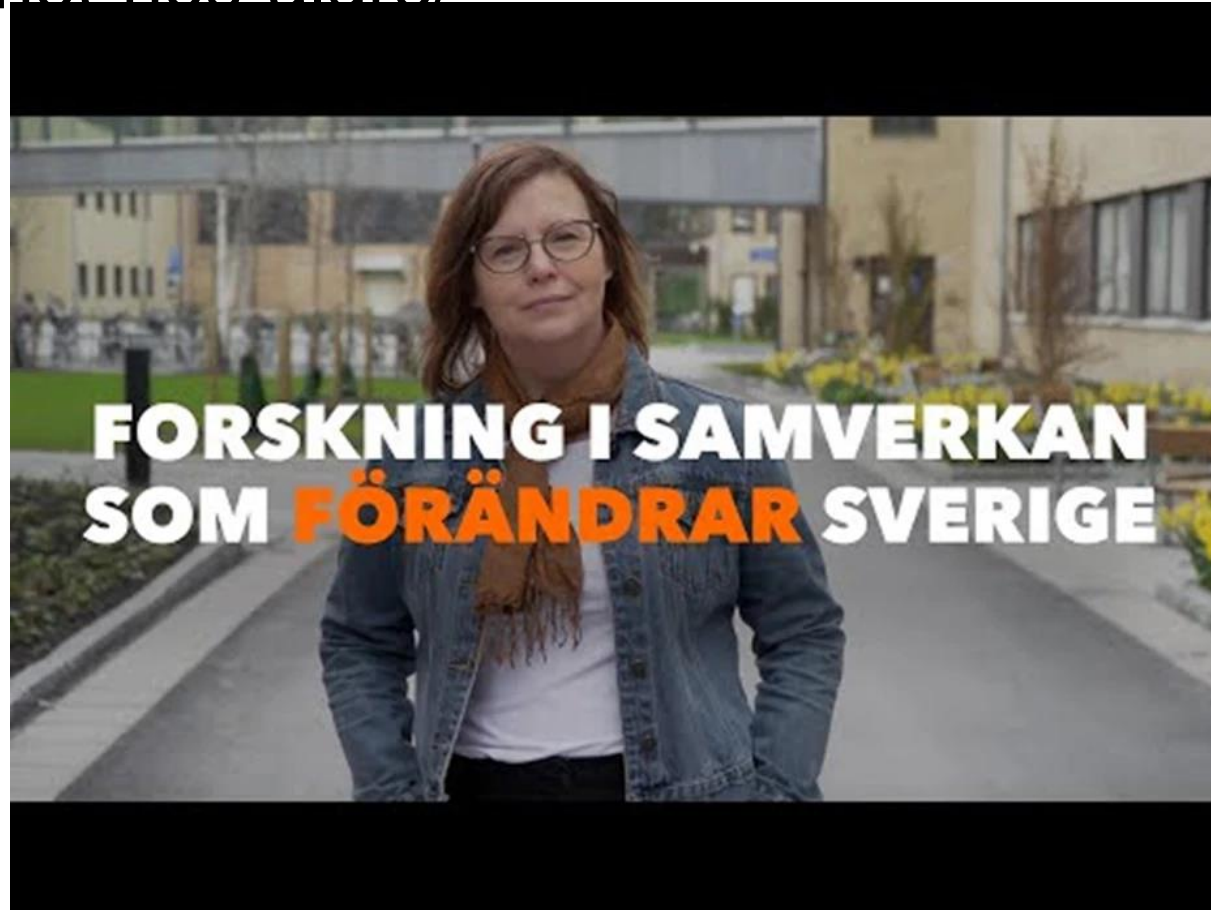
Att höra till, om ensamhet och gemenskap

Peter Strang (2014)



- Ofrivillig ensamhet är förenad med stress, oro och ångest. Påtvingad ensamhet förhöjer dessutom risken för hjärt-kärlsjukdom och nedstämdhet. Gemenskap, däremot, ökar statistiskt sett livslängden och har varit ett framgångsrecept för människan alltsedan vår tid på savannen. Idag är samhället fokuserat på individen men våra gener som är gjorda för gemenskap är oförändrade. Hur påverkar det oss? Och hur hanterar människan den existentiella ensamheten - att man kan känna sig ensam innerst inne, trots familj och vänner? Dessa frågor närmar sig Peter Strang med ödmjukhet, respekt och stort kunnande.

<https://www.umu.se/reportage/social-aktivitet--ett-recept-mot-skadlig-ensamhet-hos-aldre/>



<https://www.youtube.com/watch?v=S79QTgntlzE>

- https://encrypted-vtbn0.gstatic.com/video?q=tbn:ANd9GcSv_hcJIZOh1savSkf_2KomwkvM75Z_Tyrly8A

Att metodiskt och strukturerat

uppmärksamma och samtala om levnadsvanor

- i mötet med vuxna patienter



- Rådgivande samtal vid otillräcklig fysisk aktivitet
- Fysisk aktivitet på recept, FaR
- Rådgivande samtal vid riskbruk av alkohol
- Rådgivande samtal vid tobaksbruk
- Kvalificerat rådgivande samtal vid tobaksbruk (tobaksavvänjning)
- Kvalificerat rådgivande samtal vid ohälsosamma matvanor (genomförs endast av dietist)

Checklista för implementering av vårdprogram Prevention och behandling vid ohälsosamma levnadsvanor, Vuxna

Hälsa- och sjukvård, Region Gävleborg

Introduktion	Jä
Jag har tagit del av utskickad information till chefer. (PPT: "nytt till chefer, Levnadsvanor, Nytt vårdprogram")	<input type="checkbox"/>
Jag har tagit del av introduktionsfilmen för medarbetare. (PPT med (sär: Att metodiskt och strukturerat öppna hälsosamma och samtala om levnadsvanor, i mötet med vuxna patienter")	<input type="checkbox"/>
Jag har kännedom om Region Gävleborgs Vårdprogram: Prevention och behandling vid ohälsosamma levnadsvanor, vuxna (Platina ID 09-414761).	<input type="checkbox"/>
Jag har kännedom om Region Gävleborgs beskrivningar för samtal på fördjupad nivå. Dessa beskrivningar är målgruppsanpassade, för de medarbetare som ska utföra dessa samtal och behandlingar. (Alla kanske inte är relevanta för din verksamhet)	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Rådgivande samtal vid otillräcklig fysisk aktivitet (Platina ID 09-327542) • Fysisk aktivitet på recept, FaR (Platina ID 09-622705) • Rådgivande samtal vid riskbruk av alkohol (Platina ID 09-614040) • Rådgivande samtal vid tobaksbruk (gäller endast gravida) (Platina ID 09-614831) • Kvalificerat rådgivande samtal vid tobaksbruk – Tobaksavvänjning (Platina ID 09-460031) • Kvalificerat rådgivande samtal vid ohälsosamma matvanor (genomförs endast av dietist) (Platina ID 09-614832) 	
Jag har kännedom om Region Gävleborgs webbsida Levnadsvanor - Region Gävleborg (regiongavleborg.se)	<input type="checkbox"/>
Verksamhetsbeslut	Jä
Jag har i min verksamhet beslutat om i vilka patientflöden och besöks typer det är relevant och möjligt att genomföra samtal på grundläggande nivå, Enkel rådgivning .	<input type="checkbox"/>
Jag har i min verksamhet identifierat vilka medarbetare, med självständig patientkontakt, som ska genomföra Enkel rådgivning.	<input type="checkbox"/>
Jag har i min verksamhet beslutat om hur patienter ska tillfrågas om sina levnadsvanor och hur frågeformuläret ska användas/hanteras. (Exempelvis: Frågeformulär ska skickas ut med kallelse, via Min vård Gävleborg eller finnas i väntrum)	<input type="checkbox"/>
Jag har beslutat om att vi i vår verksamhet ska erbjuda patienter dessa samtal på fördjupad nivå :	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Rådgivande samtal vid otillräcklig fysisk aktivitet <input type="checkbox"/> Fysisk aktivitet på recept, FaR [®] <input type="checkbox"/> Rådgivande samtal vid riskbruk av alkohol <input type="checkbox"/> Rådgivande samtal vid tobaksbruk (gäller endast gravida) <input type="checkbox"/> Kvalificerat rådgivande samtal vid tobaksbruk – Tobaksavvänjning <input type="checkbox"/> Kvalificerat rådgivande samtal vid ohälsosamma matvanor (genomförs endast av dietist)	
Jag har i min verksamhet beslutat om vilka medarbetare som ska genomföra samtal på fördjupad nivå.	<input type="checkbox"/>

- ✓ Rådgivande samtal vid otillräcklig fysisk aktivitet
- ✓ Fysisk aktivitet på recept, FaR
- ✓ Rådgivande samtal vid riskbruk av alkohol
- ✓ Rådgivande samtal vid tobaksbruk
- ✓ Kvalificerat rådgivande samtal vid tobaksbruk (tobaksavvänjning)
- Kvalificerat rådgivande samtal vid ohälsosamma matvanor (genomförs endast av dietist)

Checklista för implementering av vårdprogram Prevention och behandling vid ohälsosamma levnadsvanor, Vuxna

Hälsa- och sjukvård, Region Gävleborg

Introduktion	Jaa
Jag har tagit del av utskickad information till chefer. (PPT: "nytt till chefer, Levnadsvanor, Nytt vårdprogram")	<input type="checkbox"/>
Jag har tagit del av introduktionsfilmen för medarbetare. (PPT med (sär: Att metodiskt och strukturerat öppna/samma och samtala om levnadsvanor, i mötet med vuxna patienter")	<input type="checkbox"/>
Jag har kännedom om Region Gävleborgs Vårdprogram: Prevention och behandling vid ohälsosamma levnadsvanor, vuxna (Platina ID 09-414761).	<input type="checkbox"/>
Jag har kännedom om Region Gävleborgs beskrivningar för samtal på fördjupad nivå. Dessa beskrivningar är målgruppsanpassade, för de medarbetare som ska utföra dessa samtal och behandlingar. (Alla kanske inte är relevanta för din verksamhet)	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Rådgivande samtal vid otillräcklig fysisk aktivitet (Platina ID 09-327542) • Fysisk aktivitet på recept, FaR (Platina ID 09-622705) • Rådgivande samtal vid riskbruk av alkohol (Platina ID 09-614040) • Rådgivande samtal vid tobaksbruk (gäller endast gravida) (Platina ID 09-614831) • Kvalificerat rådgivande samtal vid tobaksbruk – Tobaksavvänjning (Platina ID 09-460031) • Kvalificerat rådgivande samtal vid ohälsosamma matvanor (genomförs endast av dietist) (Platina ID 09-614832) 	<input type="checkbox"/>
Jag har kännedom om Region Gävleborgs webbsida Levnadsvanor - Region Gävleborg (regiongavleborg.se)	<input type="checkbox"/>
Verksamhetsbeslut	Jaa
Jag har i min verksamhet beslutat om i vilka patientflöden och besöks typer det är relevant och möjligt att genomföra samtal på grundläggande nivå, Enkel rådgivning .	<input type="checkbox"/>
Jag har i min verksamhet identifierat vilka medarbetare, med självständig patientkontakt, som ska genomföra Enkel rådgivning.	<input type="checkbox"/>
Jag har i min verksamhet beslutat om hur patienter ska tillfrågas om sina levnadsvanor och hur frågeformuläret ska användas/hanteras. (Exempelvis: Frågeformulär ska skickas ut med kallelse, via Min vård Gävleborg eller finnas i väntrum)	<input type="checkbox"/>
Jag har beslutat om att vi i vår verksamhet ska erbjuda patienter dessa samtal på fördjupad nivå :	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Rådgivande samtal vid otillräcklig fysisk aktivitet <input type="checkbox"/> Fysisk aktivitet på recept, FaR [®] <input type="checkbox"/> Rådgivande samtal vid riskbruk av alkohol <input type="checkbox"/> Rådgivande samtal vid tobaksbruk (gäller endast gravida) <input type="checkbox"/> Kvalificerat rådgivande samtal vid tobaksbruk – Tobaksavvänjning <input type="checkbox"/> Kvalificerat rådgivande samtal vid ohälsosamma matvanor (genomförs endast av dietist)	<input type="checkbox"/>
Jag har i min verksamhet beslutat om vilka medarbetare som ska genomföra samtal på fördjupad nivå.	<input type="checkbox"/>

Frågor inför samtal om levnadsvanor

Vuxna

Fysisk aktivitet

Hur många minuter ägnar du åt vardagsmotion en vanlig vecka?
Ex: cykling, promenad, trädgårdsarbete.

Minuter

Hur många minuter ägnar du åt träning, som får dig andfådd, en vanlig vecka?
Ex: löpning, motionsgymnastik, bollsport.

Minuter

Alkohol

Hur många standardglas alkohol brukar du dricka en vanlig vecka?

Standardglas/vecka
(se exempel)



Matvanor

Kostindex:

1. Hur ofta äter du grönsaker och/eller rotfrukter?

(färska, frysta eller tillagade)

- Två gånger per dag eller oftare
- En gång per dag
- Några gånger i veckan
- En gång i veckan eller mer sällan

2. Hur ofta äter du frukt och bär?

(färska, frysta eller konserverade)

- Två gånger per dag eller oftare
- En gång per dag
- Några gånger i veckan
- En gång i veckan eller mer sällan

3. Hur ofta äter du fisk eller skaldjur?

(huvudrätt, i sallad eller som pålägg)

- Tre gånger i veckan eller oftare
- Två gånger i veckan
- En gång i veckan
- Några gånger i månaden eller mer sällan

4. Hur ofta äter du kaffebröd, choklad, chips, läsk, salt?

- Två gånger per dag eller oftare
- En gång per dag
- Några gånger i veckan
- En gång i veckan eller mer sällan

5. Hur ofta äter du frukost?

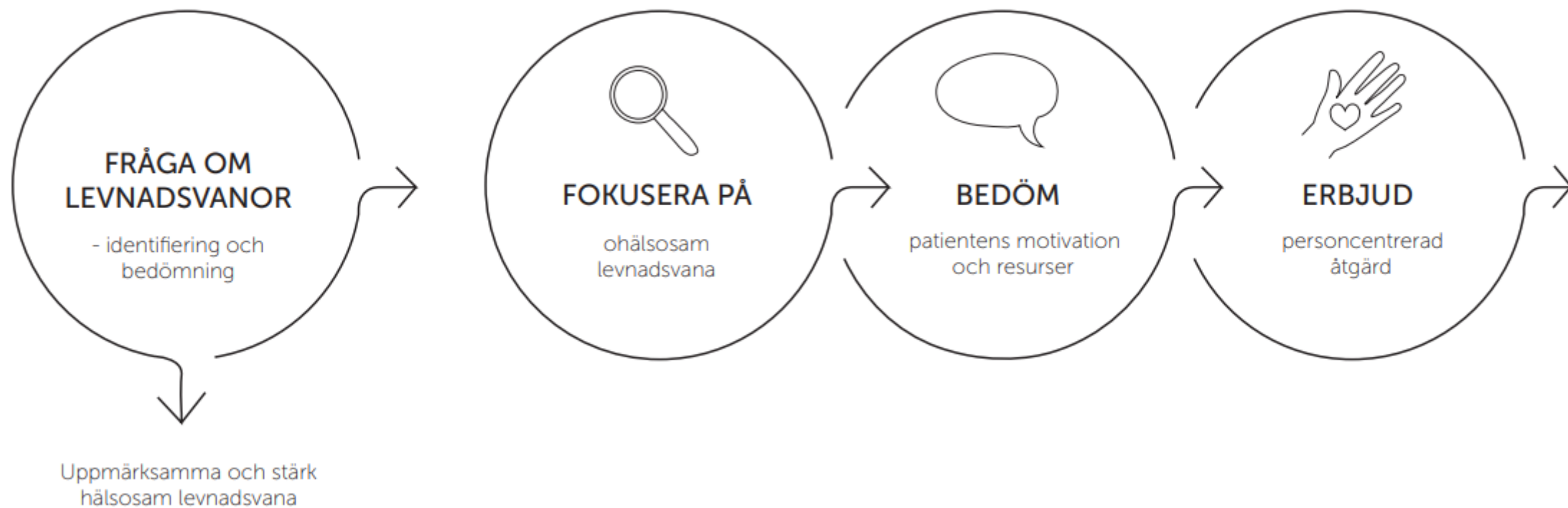
- Dagligen
- Nästan varje dag
- Några gånger i veckan
- En gång i veckan eller mer sällan



Frågeformuläret finns även i Min vård Gävleborg.

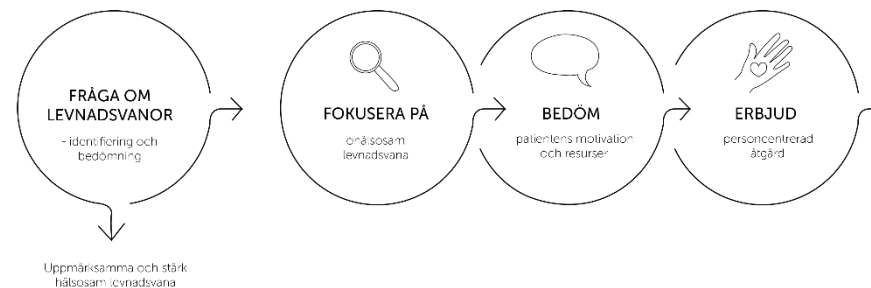
Resultatet visas i en tydlig översiktsvy.





Levnadsvanor – vuxna patienter

Så här jobbar vi på Ockelbo hälsocentral!



Frågor om levnadsvanor

Vi frågar:

- Kronikergrupper (inte vid nybesök till läkare)
- MMR-teamens patienter

Vi frågar via: Frågeformulär *Frågor inför samtal om levnadsvanor, vuxna*. Skickas med kallelsen eller lämnas i samband med besök så patienten kan fylla i formuläret i väntrummet.

Bedömning: Metodstödet för levnadsvanor ger stöd till bedömning.

Återkoppling: Vi återkopplar till patienten vid besöket.

Enkel rådgivning

Hos oss är det dessa medarbetare/personalkategorier som ger Enkel rådgivning:

- Diabetessköterska
- Distriktsjuksköterska
- Fysioterapeut
- Hypertonisköterska
- Astma-/KOL-sköterska
- Läkare
- PST
- Arbetsterapeut
- Rehabkoordinator

Samtal på fördjupad nivå (behandlingar)

- Rådgivande samtal vid otillräcklig fysisk aktivitet
- Fysisk aktivitet på recept, FaR®
- Rådgivande samtal vid riskbruk av alkohol
- Rådgivande samtal vid tobaksbruk (gäller endast gravida)
- Kvalificerat rådgivande samtal vid tobaksbruk – Tobaksavvänjning
- Kvalificerat rådgivande samtal vid ohälsosamma matvanor (genomförs endast av dietist)

Vem/Hur

- Hälsopedagog HC, Hannah Bengtson och Fysioterapeut HC
- Hälsopedagog HC, Hannah Bengtson och Fysioterapeut HC.
- Alternativ 1; Alkoholhjälp. Alternativ 2; Hälsopedagog HC, Hannah Bengtson. Se sida 2.
- MVC alternativt Hälsopedagog HC, Hannah Bengtson.
- I första hand: Sluta-röka-linjen eller Hälsotorg. Se sida 2. I andra hand: Gruppbehandling, HC. Tobaksavvänjare: Hannah Bengtson.
- Dietist. Se sida 2.

Styrande dokument

Arbetet utgår från övergripande vårdprogram: [Vårdprogram: Prevention och behandling vid ohälsosamma levnadsvanor](#), med tillhörande beskrivningar för de medarbetare som har samtal på fördjupad nivå.

Här finns samlat stöd för arbetet med levnadsvanor: [Levnadsvanor - Region Gävleborg \(regiongavleborg.se\)](#)

Levnadsvanor – vuxna patienter – stöd till förändring

Så här jobbar vi på Ockelbo hälsocentral!

Motiverade patienter ska erbjudas stöd till förändring. Erbjud det alternativ som passar bäst, utifrån behov och förutsättningar, i samråd med patienten.

Fysisk aktivitet

Hälsocentral

- Din kontaktväg: Internmeddelande i PMO till Hälsopedagog Hannah Bengtson
- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Matvanor

Hälsocentral

- Din kontaktväg: remiss till Dietist - Primärvård Västra Gästrikland, Budstation 242 alt. TeleQ 026-15 52 09 (knappval 8 för vårdpersonal)
- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Alkohol

Alkoholhjälpen 020-84 44 48, eller [alkoholhjalpen.se](https://www.alkoholhjalpen.se) (Alternativ 1)

- Webbaserat självhjälpsprogram (KBT), råd via telefon, diskussionsforum, frågelåda, fakta och stödmaterial.
- Patienten tar själv kontakt via telefon eller webbplats.
- All kontakt är kostnadsfri och patienten kan vara helt anonym.

Hälsocentral (Alternativ 2)

- Din kontaktväg: Internmeddelande i PMO till Hälsopedagog Hannah Bengtson

Beroendemottagning

Stöd till patienter som utvecklat alkoholberoende eller har ett skadligt bruk:

- Din kontaktväg: remiss till Beroendemottagning, Region Gävleborg (Bollnäs, Gävle, Hudiksvall, Ljusdal, Söderhamn). HUR?
- Patientens kontaktväg: via växel eller via e-tjänster, webbplats 1177.se.
- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Tobak

Sluta-röka-linjen 020-84 00 00, eller [slutarokalinjen.se](https://www.slutarokalinjen.se) (I första hand, alternativ 1)

- Samtalsstöd med tobaksavvänjare, på flera språk. Vid tolkbehov; använd remissblankett på webbplatsen.
- Patienten tar själv kontakt via telefon eller webbplats.
- All kontakt är kostnadsfri och patienten kan vara helt anonym.

Hälsotorg: Tobaksavvänjning - Digital behandling i Tobakshjälpen (I första hand, alternativ 2).

- Din kontaktväg: kontakta Hälsotorg via konsultation i Min vård Gävleborg eller remiss.
- Patientens kontaktväg: kontakta Hälsotorg via växel eller e-tjänster, webbplats 1177.se
- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Hälsocentral: Tobaksavvänjning – Gruppbehandling (I andra hand)

- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök

Levnadsvanor – vuxna patienter – stöd till förändring

Så här jobbar vi på Ockelbo hälsocentral!

Motiverade patienter ska erbjudas stöd till förändring. Erbjud det alternativ som passar bäst, utifrån behov och förutsättningar, i samråd med patienten.

Fysisk aktivitet

Hälsocentral

- Din kontaktväg: Internmeddelande i PMO till Hälsopedagog Hannah Bengtson
- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Matvanor

Hälsocentral

- Din kontaktväg: remiss till Dietist - Primärvård Västra Gästrikland, Budstation 242 alt. TeleQ 026-15 52 09 (knappval 8 för vårdpersonal)
- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Alkohol

Alkoholhjälpen 020-84 44 48, eller alkoholhjälpen.se (Alternativ 1)

- Webbaserat självhjälpsprogram (KBT), råd via telefon, diskussionsforum, frågelåda, fakta och stödmaterial.
- Patienten tar själv kontakt via telefon eller webbplats.
- All kontakt är kostnadsfri och patienten kan vara anonym.

Hälsocentral (Alternativ 2)

- Din kontaktväg: Internmeddelande i PMO till Hälsopedagog Hannah Bengtson

Beroendemottagning

Stöd till patienter som utvecklat alkoholberoende eller har ett skadligt bruk:

- Din kontaktväg: remiss till Beroendemottagning, Region Gävleborg (Bollnäs, Gävle, Hudiksvall, Ljusdal, Söderhamn). HUR?
- Patientens kontaktväg: via växel eller via e-tjänster, webbplats 1177.se.
- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Tobak

Sluta-röka-linjen 020-84 00 00, eller slutarökalinjen.se (I första hand, alternativ 1)

- Samtalsstöd med tobaksavvänjare, på flera språk. Vid tolkbehov; använd remissblankett på webbplatsen.
- Patienten tar själv kontakt via telefon eller

! Tillfälligt !
Individuell tobaksavvänjning erbjuds i första hand till Hälsopedagog fram tills i början av 2025! Kontaktväg: internmeddelande i PMO

alternativ 2).

- Din kontaktväg: kontakta Hälsotorg via konsultation i Min vård Gävleborg eller remiss.
- Patientens kontaktväg: kontakta Hälsotorg via växel eller e-tjänster, webbplats 1177.se
- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Hälsocentral: Tobaksavvänjning – Gruppbehandling (I andra hand)

- Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök

Levnadsvanor – vuxna patienter – stöd till förändring

Det här stödet finns att få av Hälsotorg!

Fysisk aktivitet

Erbjuder **Rådgivande samtal vid otillräcklig fysisk aktivitet, inklusive förskrivning av FaR**

Hälsopedagogerna är också FaR-lotsar till de patienter som fått fysisk aktivitet på recept. De ger stöd, coaching och hjälper till att finna lämpliga aktiviteter, utifrån patientens behov och ordination.

Ni kan kontakta Hälsotorg via konsultation i Min vård Gävleborg, eller via remiss.

Patienten kan även själv kontakta Hälsotorg, via växel eller via e-tjänster, webbplats 1177.se.
Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Matvanor

Alkohol

Erbjuder **Rådgivande samtal vid riskbruk av alkohol.**

Ni kan kontakta Hälsotorg via konsultation i Min vård Gävleborg, eller via remiss.

Patienten kan även själv kontakta Hälsotorg, via växel eller via e-tjänster, webbplats 1177.se.
Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Tobak

Erbjuder **tobaksavvänjning** i form av:

- Digital behandling - Tobakshjälpen
- Gruppbehandling
- Individuell behandling

Ni kan kontakta Hälsotorg via konsultation i Min vård Gävleborg, eller via remiss.

Patienten kan även själv kontakta Hälsotorg, via växel eller via e-tjänster, webbplats 1177.se.
Kostnad: avgiftstyp Öppenvårdsbesök.

Tack för uppmärksamheten!





Paus för fika
Samlas åter 14.10



Cario

Tillgänglighet i telefon och digitalt

Capio HC Bomhus

Verksamhetschef Lena Selinder
Teamledare Maria Asenius-Hammar



Målbild

100% tillgänglighet i TeleQ & svara på chatt i MVG inom **15 min** (när vi har öppet)

- Capio Närsjukvård har som mål med 100% tillgänglighet
- Capio HC Bomhus har samma målfokus
- Får rapporter varje vecka via Aurora
- Följs upp flera dagar i veckan av teamledare tillsammans med sköterskor
- Statistik upp på Aktivitetstavlan
- VC aktualiserar resultat till alla medarbetare regelbundet på APT, Veckobrev, ledningsgrupp
- Regionchef inkl ledning har dialog med VC/MAL 1 ggr/Q



Vad har vi gjort för att nå 100% i TeleQ?

X-antal sköterskor måste finnas för att klara detta, en grundbemanning. ALLA måste ringa

- **Anpassad Tidbok:**

- Ingen DSK mottagning måndagar
- Ingen DSK mottagning före kl: 10:00
- Fler akuta tider till läkarna måndagar
- Bokar av vissa mottagningar vid frånvaro
- Kan få hjälp av annan Capiro
- Lättakut att boka till/hänvisa till

- **Inställningar i systemet:**

- Antal handläggare i stället för antal samtal/timme
- 6 min/samtal
- Öppet 7:30-17:00
- Öppnar upp för många samtal sista timmen så ingen kommer till fylld kö-våga



Vad har vi gjort för att nå 100% i TeleQ?

Kunskap:

- Utbildning i telefonteknik via Capiro Academy, Lyssna med varandra, ge tips till varandra, välja fritt om man vill sitta tillsammans med kollega eller ensam

Samverkan:

- Med övriga Capiro, både hjälpa varandra och sen också dela kunskaper och tips. Detta gäller för hela Capiro Närsjukvård -vi är öppna för att dela med oss av de goda
- Läkare kan ta recept direkt i teleQ vid hög frånvaro
- Samma inställning, ” En kontakt sedan bär vi ansvaret”= vi säger inte...gå hem och ring, vi bokar in patienter direkt vid besök, sätter upp i teleQ kö, hjälper på plats. Allt för att inte öka på samtalen/dag
- Hög tillgänglighet till alla professioner-allt ska inte till läkare

Fokus och ledarskap:

- Teamledare/VC aktiva. Tar ut Rapporter och återkopplar till sköterskor, bland på personnivå
- Sätter upp publikt hur det går för oss Aktivitetstavlan
- Ledningen måste ha kunskaper om systemet, vara aktiva



Resultat TeleQ

FIRA framgång

Nu 16 veckor med 100% Tillgänglighet

Färre samtal nu, troligen känner patienterna att de kommer fram och behöver inte ringa flera gånger eller i "onödan"- ökad trygghet

Vi är stolta 😊



MVG- Min Vård Gävleborg

MÅL att svara inom 15 min (när vi har öppet)

- En sköterska huvudansvarig varje dag, men allas ansvar att svara inom 15 min oavsett Prioritet
- Ärenden eskalerar aldrig
- Sköterska hanterar allas inkommande ärenden - bokar sedan vidare vb
- Sköterskan har Tre Roller: administratör, läkare, sjuksköterska, lägger på "filter"
- Roll sjuksköterska tar alla under specialiteter så ingen diabssk, Astma/KOLssk etc
- Positivt med Lättakuten->snabb chatt med hänvisning eller bokning
- Medibas- medicinsdatabas med massor med medicinsk fakta-skicka länkar i chatten med egenvårdråd och information
- Använder Frasmallar så det blir enhetliga svar med bra språkbruk, samt snabbt
- ALLA professioner vara inloggade i systemet

- BVC har Asynkrona chatt till alla familjer som önskar (minskar inkommande samtal i teleQ)

- Receptförnyelse, hjälpmedel- detta går mycket fortare än i teleQ





**En pålitlig partner – närvarande
och nytänkande**

Tack för idag!

Program 2024-11-28

Tid	Programpunkt	Verksamhet
13.00- 13.10	HVK	
13.10-13.30	God och nära kommunal vård av sköra äldre	Hofors Din hälsocentral
13.30 – 13.50	Samarbete med lokala föreningar	Andersberg Din hälsocentral
13.50-14.10	Fika	
14.10-14.30	Ökad tillgänglighet, vårdkvalitet och stöd för de kroniskt somatiskt sjuka	Hälsocentralen City
14.30-14.50	Personcentrerad diabetesvård	Premicare
14.50-15.20	Pilotprojekt sköterskeledd mottagning/vårdsamordnare för patienter med psykisk ohälsa samt Fast vårdkontakt	Delsbo Din hälsocentral samt övergripande Norra Hälsingland
15.20-15.30	Avslut	HVK