

# Advanced Training Program Sverige och Norden, 2017

# Närhälsan

Kungshöjd vårdcentral, Göteborg

Telefontillgänglighet

ett förbättringsarbete inom projektet

Professionella utvecklingsteam, pilotprojekt dec 2016 – dec 2017

Christer Rosenberg

## Bakgrund

- Vårdcentraler, identifierade på controlling-rundor, dvs mkt dålig ekonomi
- som fler medborgare lämnar än som listar på
- med, på olika sätt, besvärlig bemanningssituation
- med tydlig hotbild; avveckling 2018, beslut dec 2017 ?
- med en tydlig positiv utvecklingspotential
- som är strategiskt viktiga för Närhälsan

## Uppdrag

“Vårdcentral med negativ ekonomiskt utfall, och tydlig hotbild, ska vändas till positivt resultat mätt i listningspoäng, dvs i medborgarintresse, och därmed ekonomiskt utfall.”

## Allmänhetens prioriteringar vid val av vårdcentral:

### **Vårdverksamhetens rykte, eg varumärke "rek av släkt o vänner**

(Vårdanalys 2013:4, Abraham et al 2011)

- 1) **Geografisk närhet** (Vårdanalys 2013:4, Birk et al 2011, Gabbott & Hogg 1994, SKL 2016)
- 2) **Tillgänglighet** (Bernstein 2000, Gabbott & Hogg 1994, Hanna et al 1995, Hjelmgren & Anell 2011, Marshall et al 2006, Nordgren & Åhgren 2010, Razzouk et al 2004, SKL 2016)
- 3) **Bemötande** (Vårdanalys 2013:4, Bernard et al 2006, Gabbott & Hogg 1994, Hanna et al 1995, SKL 2016)
- 4) **Kontinuitet** till läkare, (Nordgren & Åhgren 2010, Vårdanalys 2013:4, SKL 2016)
- 5) Vårdcentralens/eg Läkarnas behörighet, meriter och tekniska kunnande (Bernard et al 2006, Bornstein 2000, Gabbott & Hogg 1994, McGlone et al 2002)
- 6) Medicinsk kvalitet i kvalitetsjämförelser (Vårdanalys 2013:4, Fung et al 2005, Razzouk et al 2004)
- 7) Patientnöjdhetsundersökningar (Fanjiang et al 2007, Fung et al 2005, Lin et al 2004, Razzouk et al 2004, SKL 2016)

## Förbättringsgrupper & ansvarsområden (Fiskbensdiagramarbete)

**1 Arbetsmiljö:** Erika, Albin, Louise, Eivor, Kerstin, Kia, Mona L

Medarbetarskap, Mötesformer, Psykosocial arbetsmiljö, Bemötande

**2 Tillgänglighet:** Sofia, Idle, Isabella, Lasse, Amela, Barbora

MVK, Telefontillgänglighet, Webbokningar, Lättakut?, Drop in? Barnprofilering?

**3 Vårdregistreringar:** Sanja, Jane, Monika, Gustav, Christina, Anna

Kvalitetsindikatorer, KVÅ-koder, ACG/diagnosregistrering

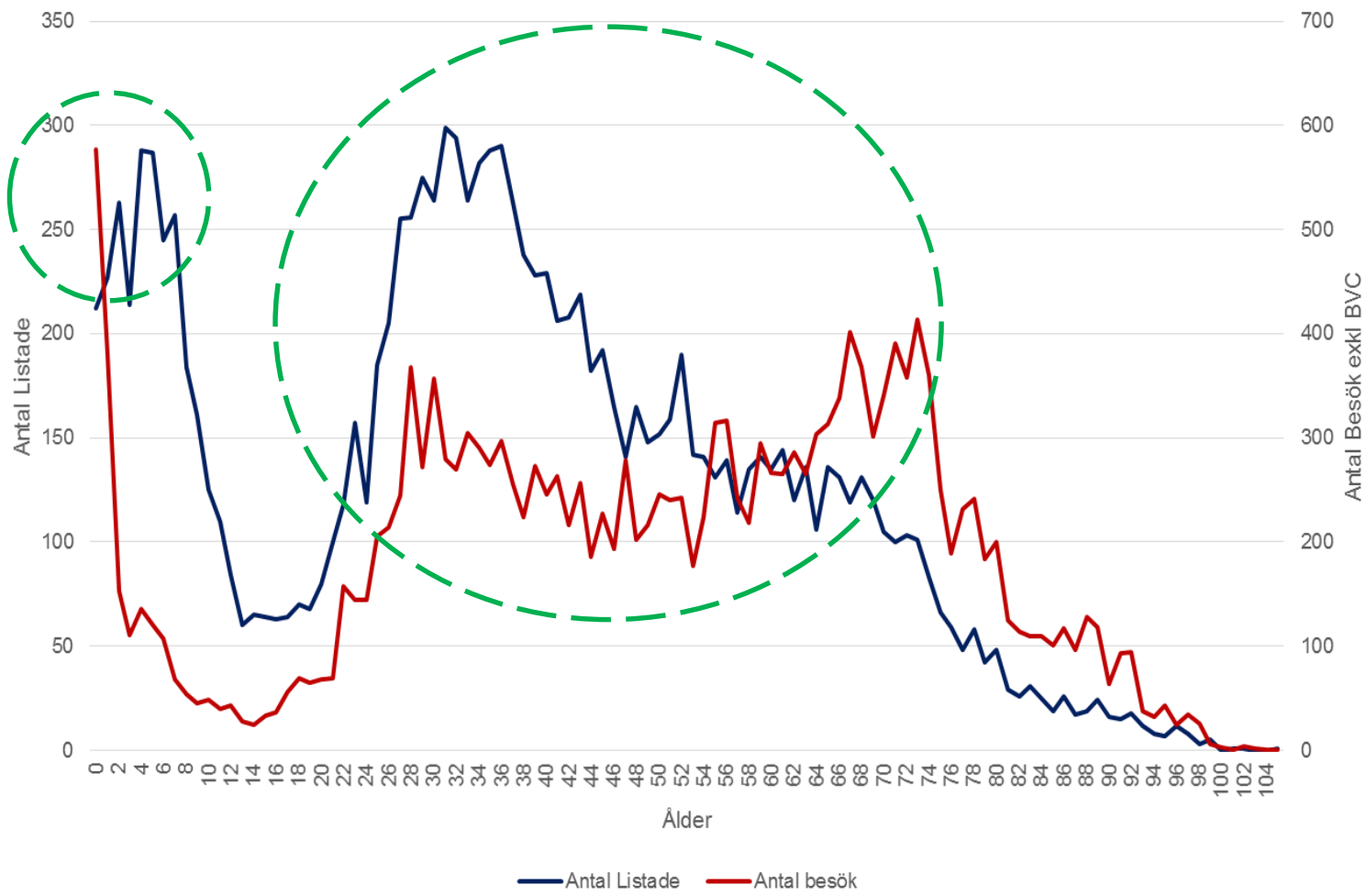
**4 Marknadsföring:** Lotta, Glenn, Pelle, Camilla, Cissi

Listning, Hemsida, Sociala medier, Inre skyltning

**5 Rutiner och arbetssätt :** Olof, Efwa, Daniel, Sara, Nor, Mona M

Remisshantering, PAS/PAL, Väntelista, Lab/Rtg/Läkemedel, Samarbete BVC-VC

Kungshöjd VC Åldersfördelning och besök 2016



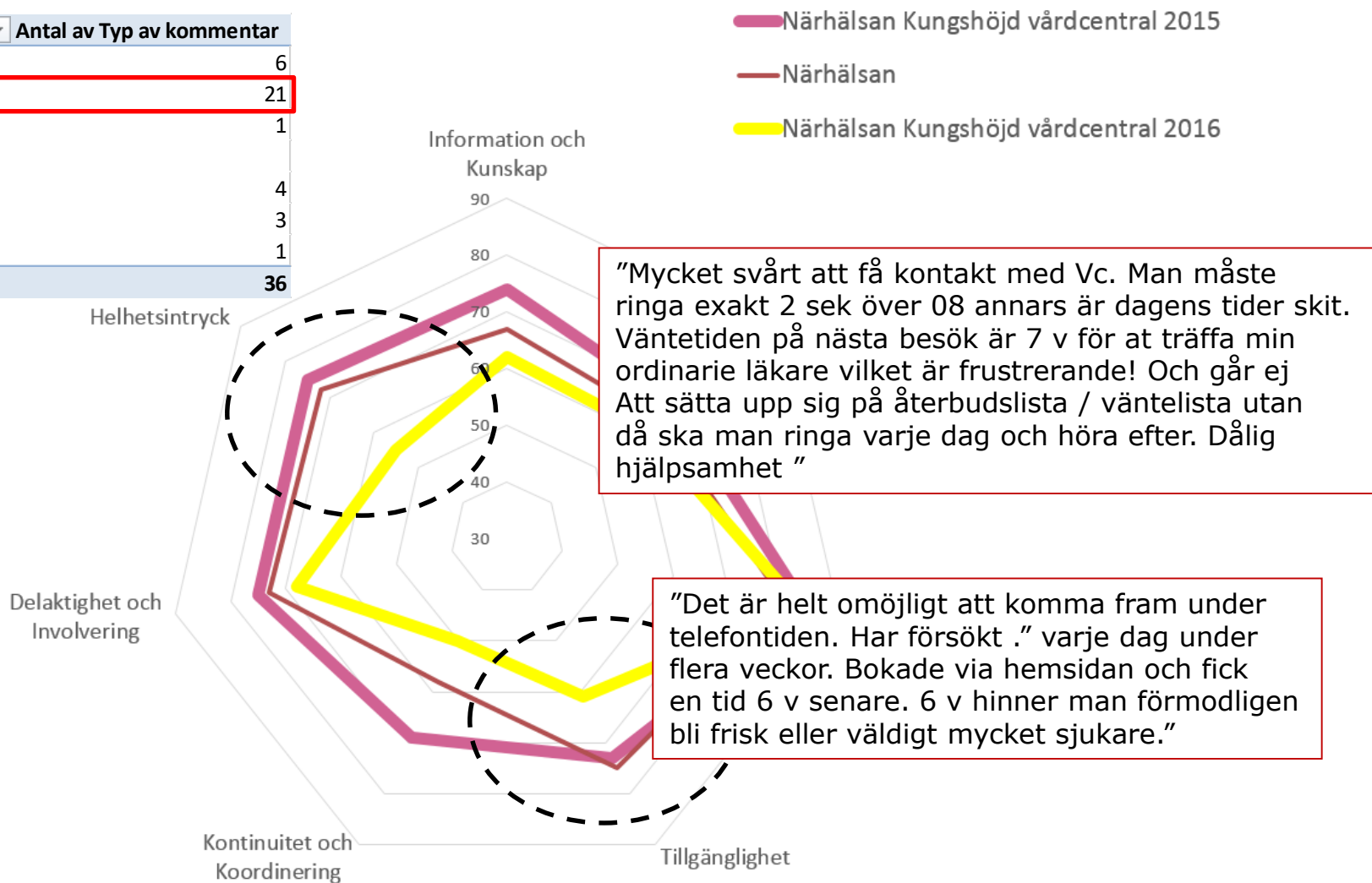
Närhälsan Omr 5 (Gbg centrum östra), oktober 2016  
 inkommande samtal per mån / listade, CNI samt Telefontillgänglighet

	Listade	Inkom.samt	Ink./list.	CNI	Telefontill.
Hjällbo VC	12684	3395	27%	4,42	100%
Olskroken VC	17555	4521	26%	2,45	100%
Lövgärdet VC	7445	1549	21%	4,04	100%
Björkekärr VC	7005	1784	25%	2,54	99%
Gamlestadstorget VC	16840	4593	27%	3,25	98%
Gibraltargatan VC	14028	3320	24%	2,50	98%
Kungssten VC	10307	1600	16%	2,00	98%
Ekmanska VC	9900	2073	21%	1,84	94%
Masthugget VC	8703	2017	23%	2,38	89%
Majorna VC	13222	3291	25%	2,37	88%
Torpavallen VC	10814	2896	27%	2,16	81%
Slottsskogen VC	9604	2577	27%	2,31	64%
Angered VC	11458	4254	37%	4,33	59%
Kungshöjd VC	13509	4605	34%	2,23	54%

SKL Väntetider, CallMe, munin.vgregion.se 2016

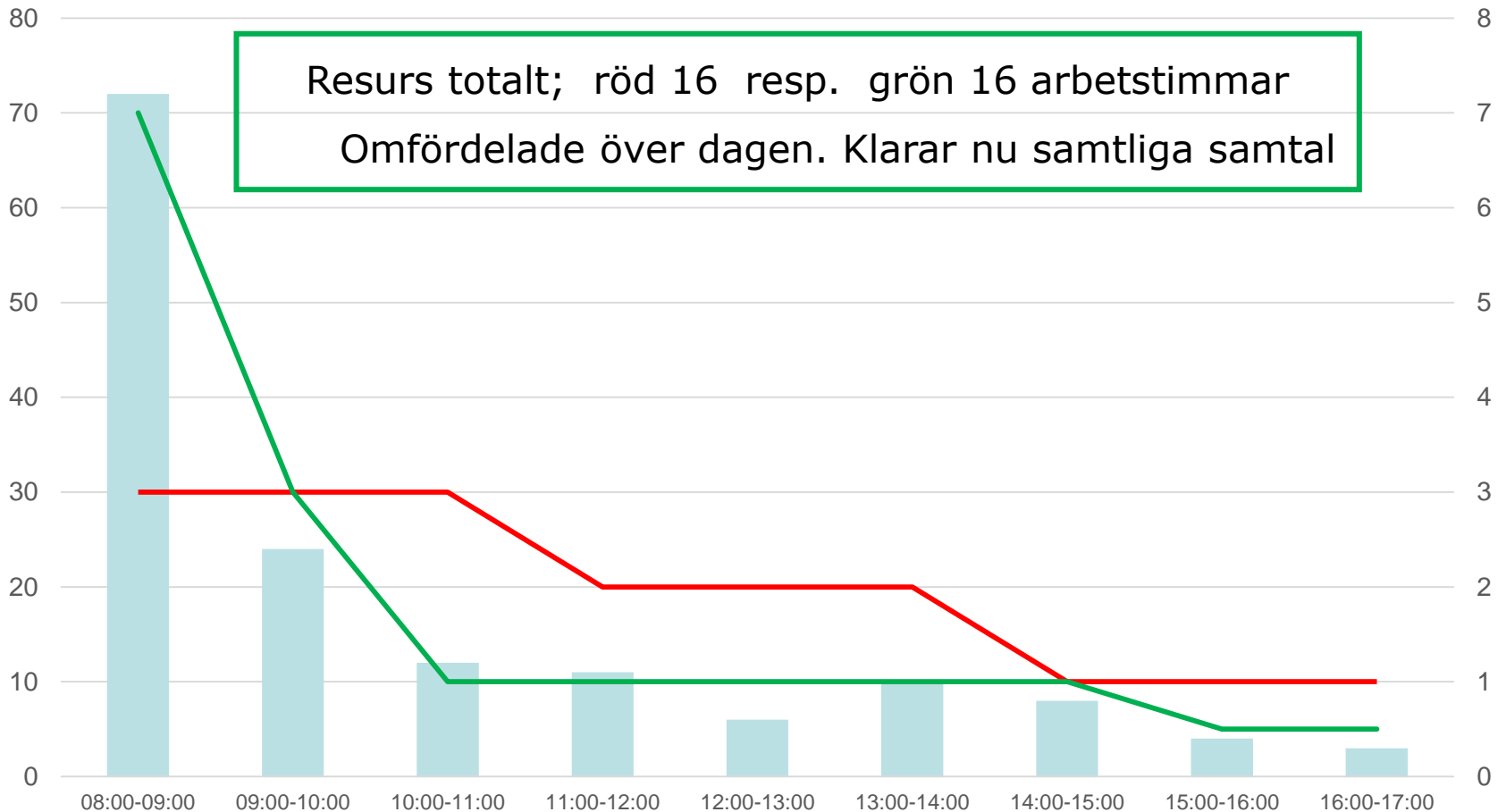
## Nationell Patientenkät 2015 &amp; 2016

Typ av kommentar	Antal av Typ av kommentar
Positivt	6
Tillgänglighet	21
Övrigt (tom)	1
Kontinuitet	4
Kvalitet	3
Bemötande	1
<b>Totalsumma</b>	<b>36</b>



**Tisdag;**

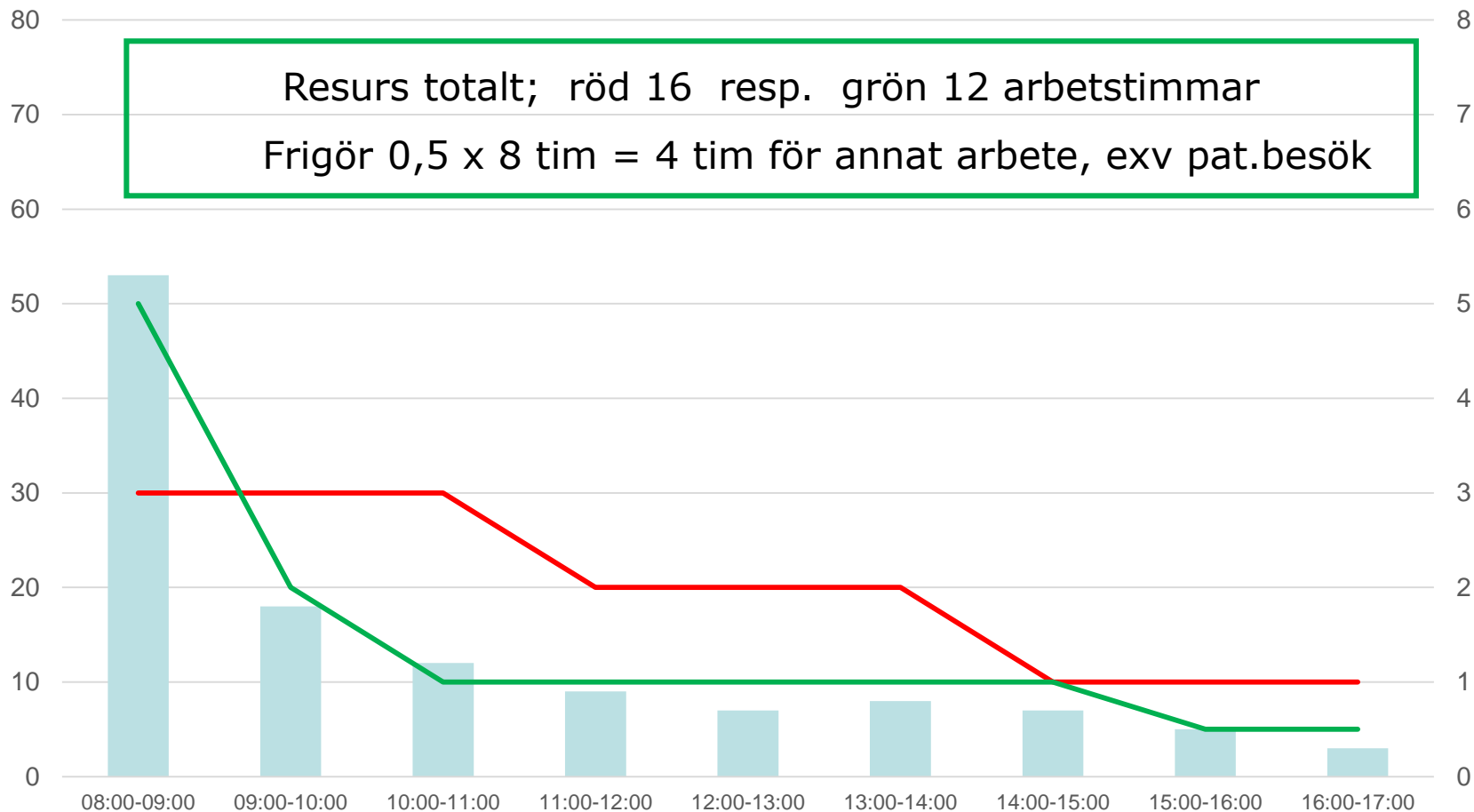
Inkommande samtal, antal medarb i tel. per timme,  
behovs- och kapacitetsplanering, schemaändring 170220



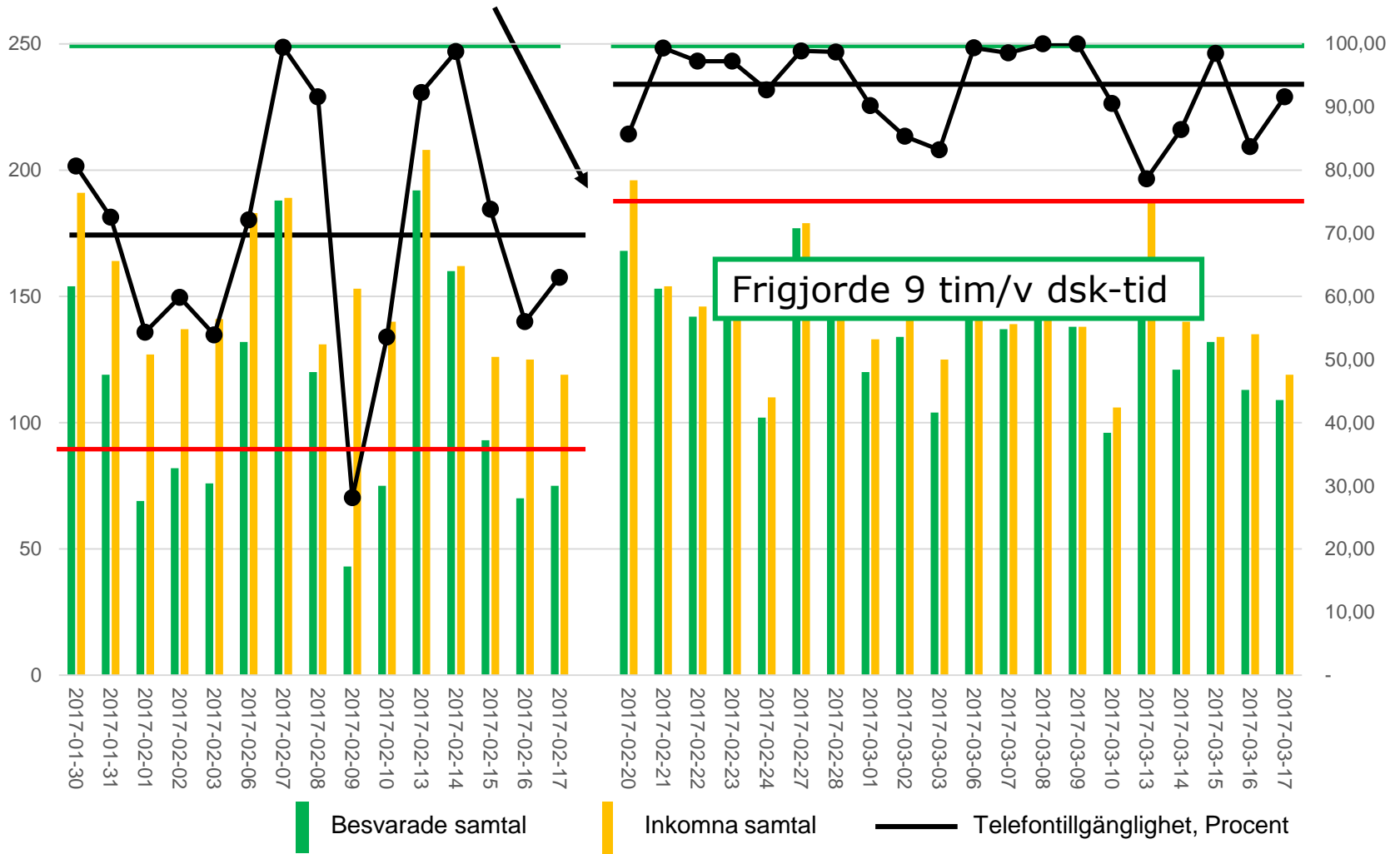


**Onsdag;**

Inkommande samtal, resp antal medarb i tel. per timme  
behovs- och kapacitetsplanering, schemaändring 170220



Telefontillgänglighet, 170130-170317, Procent  
Behovs- och kapacitetsplanering, schemaändring 170220, I-Chart



# Raketförbättring av telefon tillgängligheten på Kungshöjd

2017-04-26



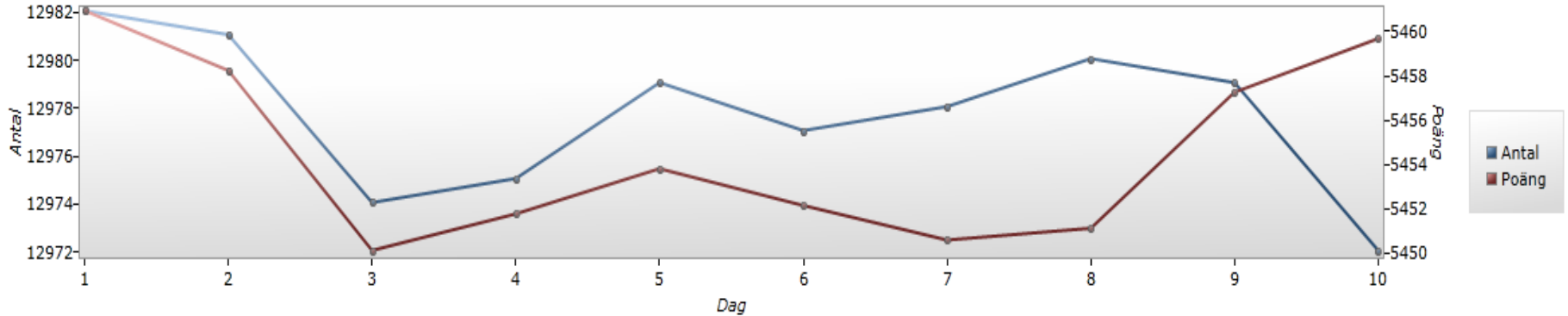
– Innan var det som att jobba i motvind hela tiden och när vi ringde upp patienten började vi med att be om ursäkt. Nu är det väldigt mycket bättre. Vi har en helt annan trygghet och stabilitet och patienterna är gladare, säger sköterskorna på Närhälsan Kungshöjd vårdcentral.

Erika Danielsson, dsk, Camilla Lehmann, dsk, Christina Julin, dsk, Sofia Henriksson, ssk, Jane Addison, ssk, Lena Rosslin, teamledare, Sara Kjellström, ssk, Roger Abrahamsson, vårdcentralschef.

Välj vårdcentral: Närhälsan Kungshöjd vårdcentral

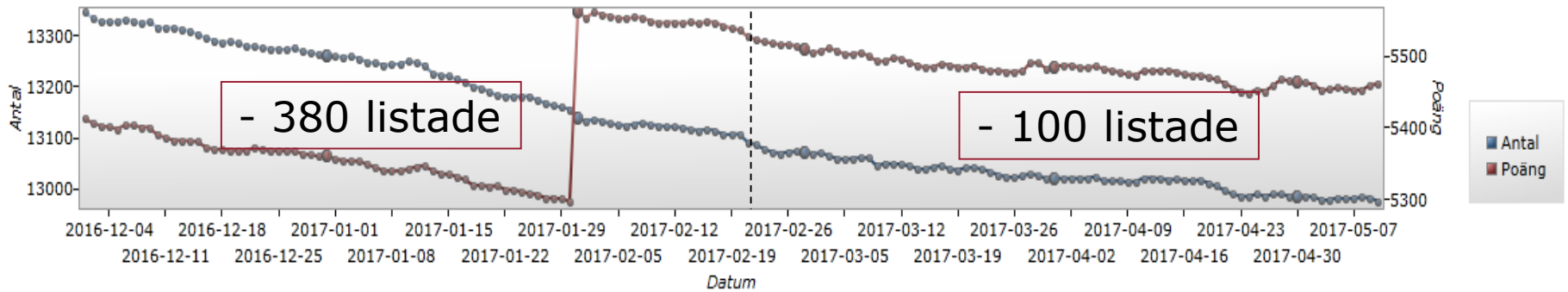
- Visa:  Poäng och Antal  
 Endast Antal  
 Endast Poäng

Vårdval dag för dag, maj



Vårdval dag för dag, 6 månader

- Datumintervall:  1 dag  
 5 dagar  
 10 dagar



- **Tillgänglighetsproblematik definierades i Fiskbensdiagram och Upplägg i A3. Avgränsning; tillgänglighet i telefon utifrån ett bemanningsperspektiv. PDSA-cykel som fortsätter rulla. Resultat åskådliggjort i Shewhart I-Chart (Provost & Murray 2011, Nelson, Batalden & Godfrey 2007)**
- **Förbättringsarbetet gav mindre variation, högre kvalitet , effektivare processer till en lägre kostnad. 0:an snitt 70% -> 92,3 %, frigör totalt 9 tim per vecka dsk-tid; resurs för exempelvis fler patientmöten.**
- **Förbättringsarbetet satte medarbetarfokus på telefon; samtalsteknik, dokumentationsteknik, ärendehantering etc. exv kortare, effektivare samtal, **dvs andra variabler i telefonarbetet påverkade resultatet** än just behovs- och kapacitetsplanering**
- **Telefontillgänglighet, SKL:s 0:an, beroende av fler variabler än bemanning i telefon; besökstillgänglighet, andra kontaktvägar (webbokning, drop-in, självtriagering, online tjänster, eHälsa-tjänster), kontinuitet, bemötande, kommunikationsteknik, adm.processer, ledar- och medarbetarskap, marknadsföring, samverkan med externa aktörer m.m., **dvs ju färre inkommande samtal desto bättre resultat i 0:an,****
- **Antalet inkommande samtal minskar ju mer funktionell och ju bättre vårdcentralen är organiserade utifrån ett lokalt invånarperspektiv.**
- **Medarbetarna lär sig förbättringsarbete och upplever en hållbarare arbetssituation**
- **Patienterna upplevs av medarbetare som gladare vid kontakter**

1. Bornstein BH, Marcus D, Cassidy W. Choosing a doctor: an exploratory study of factors influencing patients' choice of a primary care doctor. *Journal evaluation in clinical practice*. 2000;6(3):255–62. Epub 2000/11/18.
2. Hanna N, Shoenbachler DD, Gordon GL. Physician Choice Criteria. *Health marketing quarterly*. 1995;12(2):29–42.
3. Hjelmgren J, Anell Population preferences and choice of primary care models: A discrete choice experiment in Sweden. *Health Policy* 83 (2007) 314–322.
4. Langley, G. J., Moen, R., Nolan, K. M., Nolan, T. W., Norman, C. L., & Provost, L. P. (2009). *The improvement guide: a practical approach to enhancing organizational performance* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
5. Marshall M, Noble J, Davies H, Waterman H, Walshe K, Sheaff R, et al. Development of an information source for patients and the public about general practice services: an action research study. *Health expectations : an international journal of public participation in health care and healthpolicy*. 2006;9(3):265–74. Epub 2006/08/17.
6. McGlone TA, Butler ES, McGlone VL. Factors influencing consumers' selection of a primary care physician. *Health marketing quarterly*. 2002;19(3):21–37. Epub 2002/06/25.
7. Myndigheten för vårdanalys. Vad vill patienten veta för att välja? Vårdanalys utvärdering av vårdvalsinformation. Rapport 2013:4. 2013.
8. Nelson EC, Batalden PB, Godfrey MM. *Quality by design: a clinical microsystems approach*. 1st ed. San Francisco: Jossey-Bass/Wiley; 2007.
9. Nordgren, L., Åhgren, B. Val av primärvård: resultat från en brukarundersökning baserad på invånarepaneler. Stockholm. 2010.
10. Provost LP, Murray SK. *The health care data guide: learning from data for improvement*. 1st ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 2011.
11. Razzouk N, Seitz V, Webb JM. What's important in choosing a primary care physician: An analysis of consumer response. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 2004;17(4):205-11.
12. Sveriges Kommuner och Landsting. Befolkningsundersökning 2016. Vårdbarometern. Befolkningens attityder till, kunskaper om och förväntningar på hälso- och sjukvården. 2016
13. Sveriges kommuner och Landsting. Väntetider i primärvården 2016. Kontakt med primärvården - Telefontillgänglighet. 2016