

Förbättringar utifrån patientens perspektiv – tjänstedesign.

Linda J Bäckström, distriktssköterska och sektionsledare på Örnäs Hälsocentral, Norrbotten.

BAKGRUND

Örnäs Hälsocentral i Luleå har drygt 10 000 listade patienter och ca 30 medarbetare

PROBLEM OCH SYFTE

Vi deltog i ett arbete via SKL med utgångspunkt från patienternas önskemål och behov. Identifierade problem

- patienterna visste inte varför de skulle komma till hälsocentralen
- oklarheter kring återkopplingen

Syfte att skapa bättre patientflöde och få nöjdare patienter

FÖRBÄTTRINGEN

Projektet utgick från arbetssättet tjänstedesign och innovationsguidens sex steg; ringa in, undersöka, fokusera, ta fram idéer, testa idéer och förverkliga. Projektiden var två månader; tre workshops i Stockholm och arbete på hemmaplan med stöd däremellan.

Våra patienter får idag tydliga kallelser så de inte behöver fundera varför de ska komma på besök och till vem. Patienterna kan nu i större utsträckning själv välja hur de vill få sin återkoppling av oss, få återkoppling via brev, telefon, mail, sms, eller annat vi kommit överens om. "Sårbara och oroliga" patienter tilldelas i större utsträckning fast vårdkontakt för att ge kontinuitet, trygghet vilket resulterar i nöjdare tryggare patienten med färre besök till hälsocentral och jourcentral/akuten.

MÄTNING AV FÖRBÄTTRINGAR

Patientenkäter

Statistik besök på kvällstid och helger

Statistik telefontillgänglighet

RESULTAT

Ökad telefontillgänglighet.

Minskade besök jourcentralen

Nöjdare patienter med större valmöjlighet

Ökad arbetsglädje och tillfredsställda medarbetare.

Förbättringsarbete ses positivt

SLUTSATSER OCH EFFEKTER

Små saker gör stor skillnad. Det behöver inte alltid ta lång tid. Delaktiga patienter var värdefullt, de har "sanningen", inte vi personal. Kort projekttid och korta regelbundna avstämningar gjorde att vi höll ångan uppe.

Mer förberedelse tid innan start för att kunna ta med patienterna från dag ett.

Vi påminner varandra om vårt nya arbetssätt och använder de metoder vi lärt oss.