

Örnäsets hälsocentral designar vården utifrån patienternas behov



Anna Lindh, Linda Johansson Bäckström

Örnäsets hälsocentral Luleå



- 10 200 listade patienter
- 24 500 besök 2018 varav 11 000 hos läkare och 10 900 hos sjuksköterska

Pilotprojekt av SKL

- Personcentrering
- Tjänstedesign
- Inte dela in våra patienter utifrån diagnos/ålder/kön
- Region Norrbottens antagna strategi 2035
”Patient aktiv och självklar partner i vården”

Vad är segmentering?

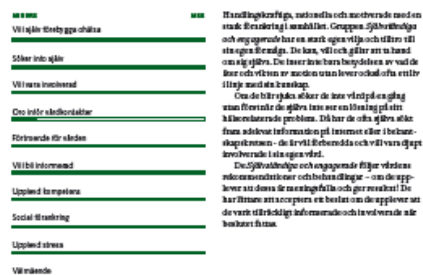


Fyra grupper av behov och förväntningar



Självständiga och engagerade

"Jag vill vara med och bestämma. Absolut. Jag vill vara med till slut för alternativen, så att jag kan vara med och tycka och tänka."



Oroliga och engagerade

"Jag kan gå och oroa mig för saker som det är så att jag känner symptom och tänker på vad det är. Så jag tycker det är skönt att komma hit och få reda på vad som är galat."



Traditionella och obrydda

"Säger en läkare till mig att 'du behöver göra det här', så tror jag på det. Det är ju trots allt läkarens jobb att göra den bedömningen. Jag kan inte tycka så mycket om det, för vad kan jag?"



Sårbara och oroliga

"När jag blir sjuk så väntar jag alltid så länge som möjligt för att det ska gå över. Jag är väldigt rädd för sjukhus överhuvudtaget, väldigt rädd för att råka ut för något otvivelaktigt."



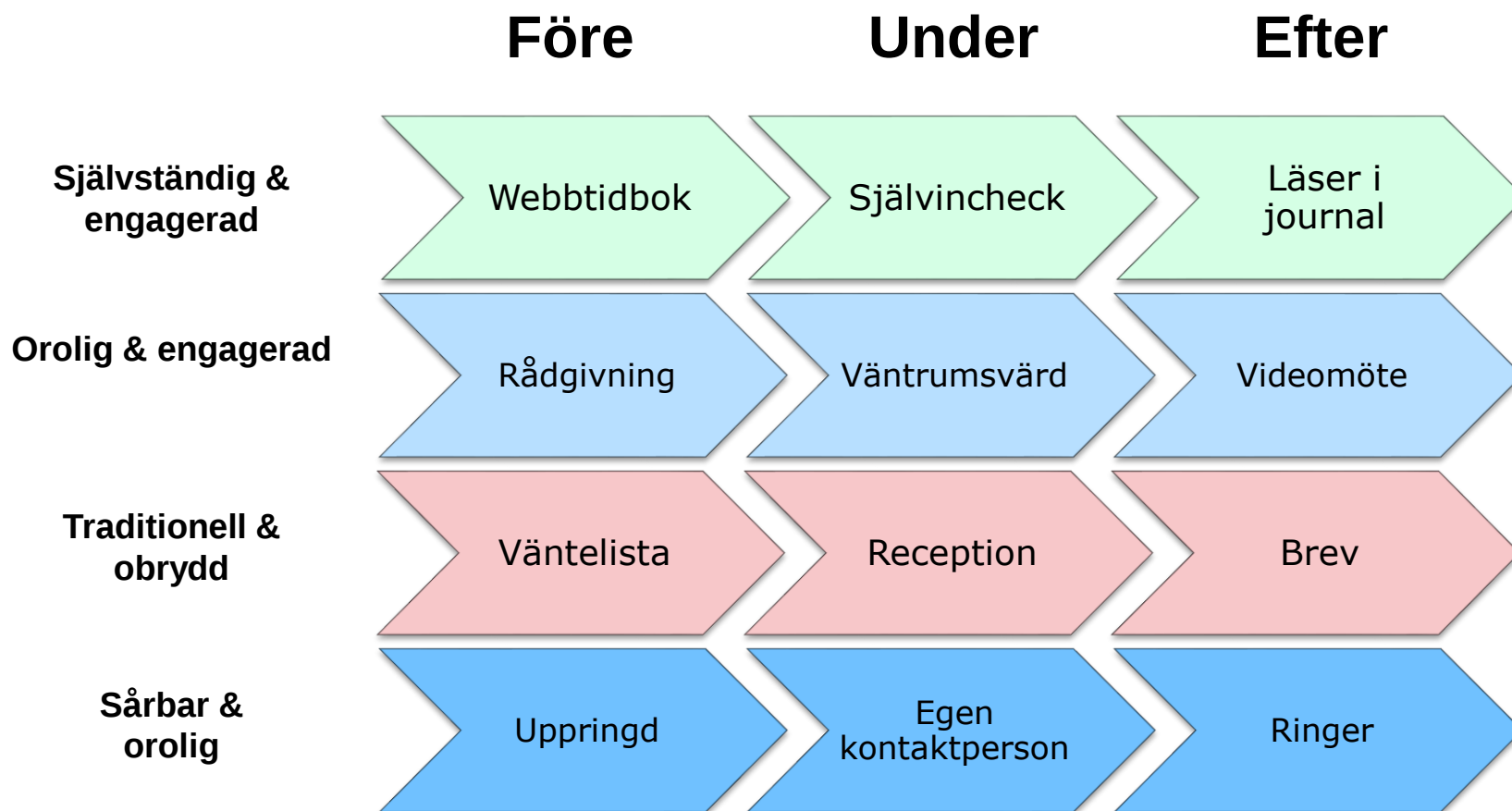
Den tysta kunskapen tydliggörs!



Sveriges
Kommuner
och Landsting

Exempel på att göra olika

– jag väljer själv utifrån situation!



Deltagande med kort varsel

- 6 team

Region Norrbotten

Hälsocentralen Höga Kusten

Onkologkliniken Sundsvall

Dialoglab Landstingen Sörmland

Skiftinge VC

Region Uppsala

Vår utmaning gjord på 10000 meters höjd

”Våra blodtryckspatienter ska få den vård de behöver på ett sätt som passar var och en”

Vår utmaning - mastig uppgift



Identifiera Behov / Problem

- Djupintervjuer
- Mikrointervjuer
- Enkät
- Kundresan
- Involverade patienter och medarbetare



Otydliga kallelser



25 februari 2019



VÄLKOMMEN TILL ÖRNÅSETS HÄLSOCENTRAL!

Du har tid hos:
Distriktssköterska **tisdag 26 mars 2019 kl: 10.00**

Besöket gäller: Spirometri

Du kan avboka/omboka din tid via www.1177.se

Du kan även avboka/omboka eller skjuta upp din bokade tid via telefon
Välj knappvalet för avbokning och uppgä:
- Personnummer och namn
- Tid för besök/besöken
- Uppge om du önskar ny tid hemskickad

Besöket kostar 200 kronor.
Ej avbokad tid senast 2 timmar före stängningsdagen inlä
250 kronor (inkl faktureringsavgift), gäller även avgiftsfria be

Att tänka på inför besöket:
- Ta med godkänd legitimationshandling
- Betala gärna med betalkort
- Undvik parfym och rakvatten

Med vänlig hälsning

Information om sjukresa:
Du kan få bidrag för resa med buss, tåg eller egen bil. Taxi kan .
För buss-/tågresor under 100 kronor enkel väg ges inget bidrag. Bilresor
enkel väg ersätts ej. Boka din sjukresa minst två dagar i förväg via Beställningss
tel 020-96 00 96. Om du behöver följeslagare kan du ha rätt till det.
Mer information finns på www.norbotten.se/sjukresor

Örnåsets hälsocentral
Mats Westrin

25 februari 2019



VÄLKOMMEN TILL ÖRNÅSETS HÄLSOCENTRAL FÖR LÄKARBESÖK OCH PROVTAGNING!

Du har din tid för läkarbesök hos läkare Mats Westrin med provtagning innan.
Provtagnings är inbokad **onsdag 20 mars 2019 kl 08.10**
Läkarbesök är inbokad **onsdag 27 mars 2019 kl 08.10**
Besöket gäller: Uppföljning histroyk
- Du får inte äta, dricka, rökna eller röka efter kl 24.00 kvällen innan
- Du kan avboka din tid via www.1177.se
- Du kan även avboka/omboka eller skjuta upp din läkartid eller tid för provtagning via
telefon: 0920 718 75. Välj knappvalet för avbokning och uppgä:
- Personnummer och namn
- Tid för besöket
- Uppge om du önskar ny tid hemskickad

Besöket kostar 200 kronor.
Ej avbokad tid senast 2 timmar före stängningsdagen innan besöket debiteras med
200 kronor (faktureringsavgift tillkommer), gäller även avgiftsfria besök.

Att tänka på inför besöket:
- Ta med godkänd legitimationshandling
- Betala gärna med betalkort
- Undvik parfym och rakvatten
Med vänlig hälsning

Information om sjukresa:
Du kan få bidrag för resa med buss, tåg eller egen bil. Taxi kan i särskilda fall beviljas. För
buss-/tågresor under 100 kronor enkel väg ges inget bidrag. Bilresor under 84 kronor
enkel väg ersätts ej. Boka din sjukresa minst två dagar i förväg via Beställningss
tel 020-96 00 96. Om du behöver följeslagare kan du ha rätt till det.
Mer information finns på www.norbotten.se/sjukresor

Hur vi Återkopplar till våra patienter blev vår utmaning

Tidigare mest brev; ibland telefon eller inplanerat återbesök

Önskemål om snabbare återkoppling

Via mail

Via sms

Och i större utsträckning via telefon

Givande telefonsamtal



Mitt besök på Örnäsets Hälsocentral

Datum: _____

Vårdgivare: _____

Idag gällde besöket:

Vi kom fram till:

Efter besöket sker återkoppling via:

Brev ☐

Telefon ☐

1177.se ☐

Återbesök ☐

Ingen återkoppling behövs ☐

Efter besöket ska jag själv:

Öppettider: Vardagar 08:00-17:00

Tel: 0920-718 75

Fast vårdkontakt



Framgångsfaktorer

- Kort projekttid
- Involverat personal
- Involverat patienter
- Kundresan
- Peppning och återkoppling varje vecka
- Tänka utanför boxen

Resultat

- Nöjdare patienter
- 1177.se – fler ärenden
- Bättre telefontillgänglighet
- Patienter listade på Örnäset gör färre besök på jourcentralen
- Förbättringsklimat på hälsocentralen

TACK för att ni lyssnat!