



Närhälsan

Oplanerad mottagning med IT stöd ger kraftiga förbättringar i telefontillgänglighet, produktivitet, kvalitet och arbetsmiljö



Bakgrund



- Närhälsan är den offentliga primärvården i Västra Götaland
- Närhälsans vårdcentraler
 - Krokslätt (Mölndal)
 - Landvetter
 - Mölnlycke (Härryda)

....ligger i de östra kranskommunerna till Göteborg. Alla är tillväxtkommuner med nybyggnation och inflyttning

Problem

- Dålig telefontillgänglighet
- Brist på läkartider
- Akutprocessen inte effektiv



Målsättning

- Höja kvaliteten i akutomhändertagandet
- Öka tillgängligheten
- Minska trycket i telefon
- Förbättra arbetsmiljön
- Få ett ledningsstöd med bättre kontroll över akutprocessen

Förbättring



Pilotprojekt tillsammans med företaget CollaboDoc som tagit fram ett IT-stöd för oplanerad mottagning i primärvården, en "Digital lättakut". Målet är att skapa en effektiv och patientcentrerad process för akutbesöken med möjlighet att snabbt och smidigt ge patienten vård på rätt nivå

.

Digitala lättakuten

1. Patienten väljer ett av 12 sökorsaker på pekskärm i väntrummet, svarar på frågor som sedan skrivs ut
2. Alla patienter träffar därefter en sjuksköterska
3. I nära samarbete med läkare avgörs sedan vårdnivån för patienten, antingen som sköterske- eller läkarbesök
4. Teambaserat arbetssätt. Alltid fysiska besök med möjlighet till undersökning av patienten

Pekskärm i väntrummet gör patienten delaktig

Välkommen till
Lättakuten!

Var god välj symtomknappen som bäst motsvarar
dina akuta besvär och svara på frågorna.

Steg 1/3

Hosta-Snuva-Feber



Halsont



Urinvägsbesvär



Akuta hudbesvär



Akuta öronbesvär



Akuta ögonbesvär



Akut allergi



Huvudvärk



Akut smärta i nacke-
skuldra-axel



Akut smärta i ryggen



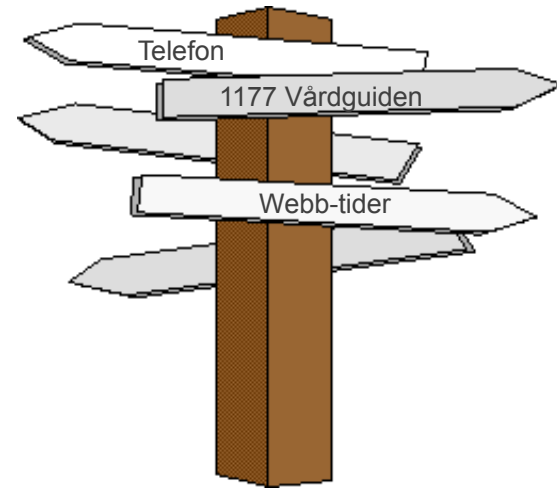
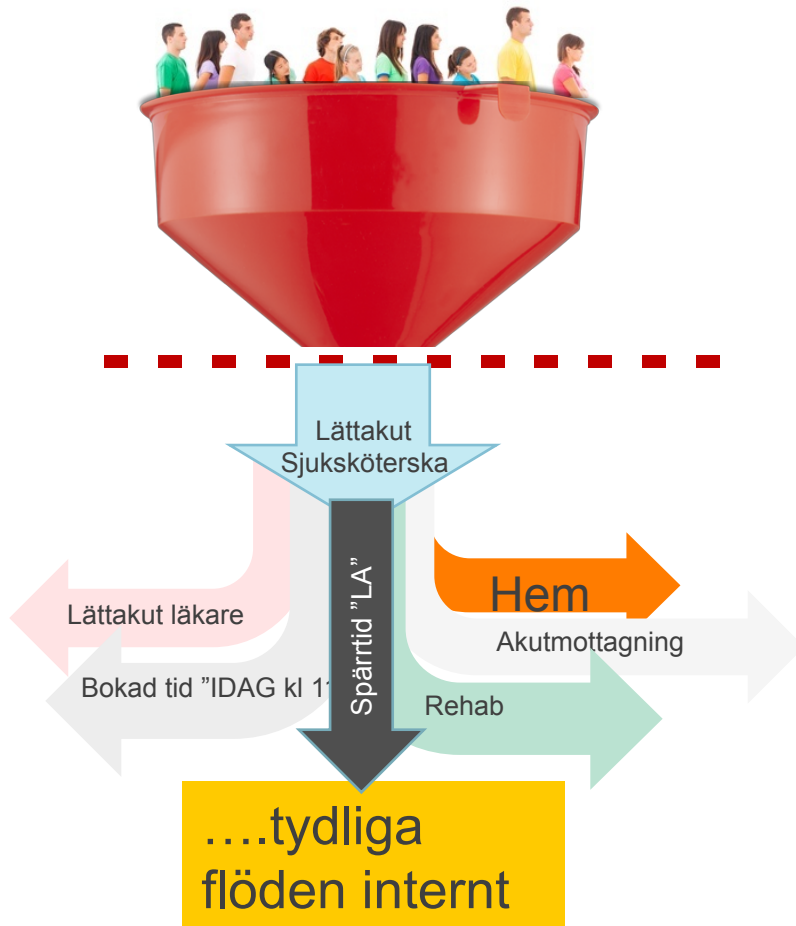
Akut smärta i knä eller
fot



Akuta magbesvär



..flera vägar in externt



Resultat

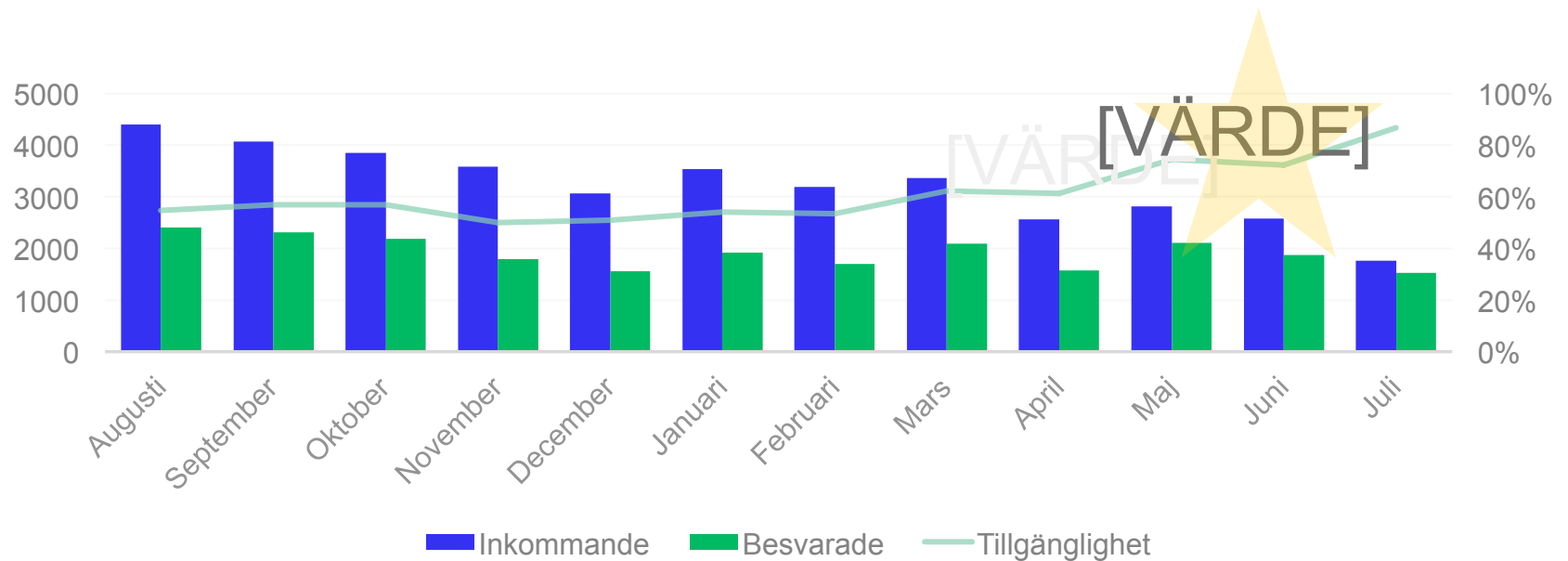


Telefoni

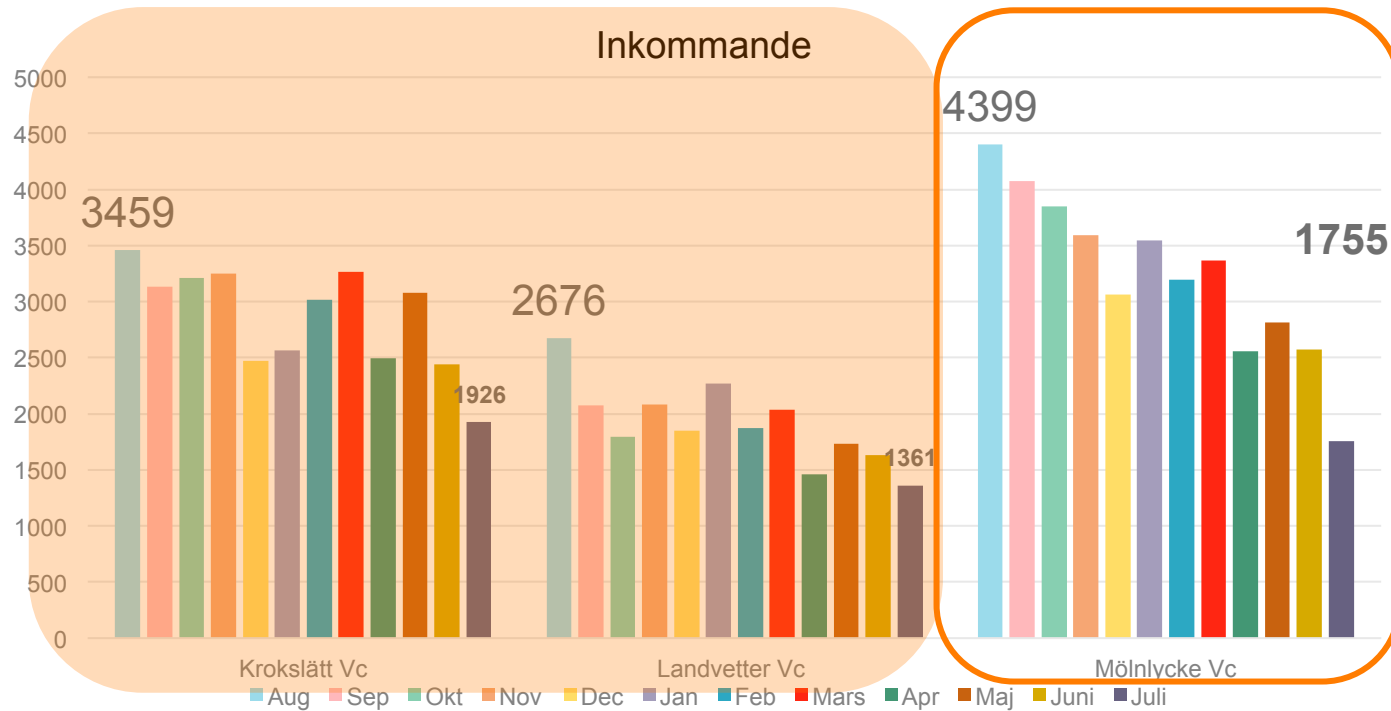
Augusti 2016 t o m Juli 2017



Tydligt förbättrad telefontillgänglighet



Kraftig minskning i antalet inkommande telefonsamtal (ca 45%)



Akutbesöken på vårdcentralen



- -- **Färre akutbesök över tid**
- -- **Andelen "sköterskeavslut" ökar**



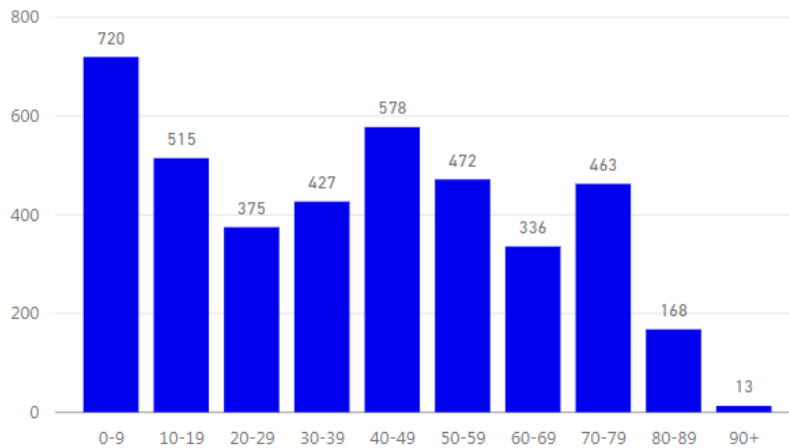
Arbetsmiljö- förbättras i alla avseenden



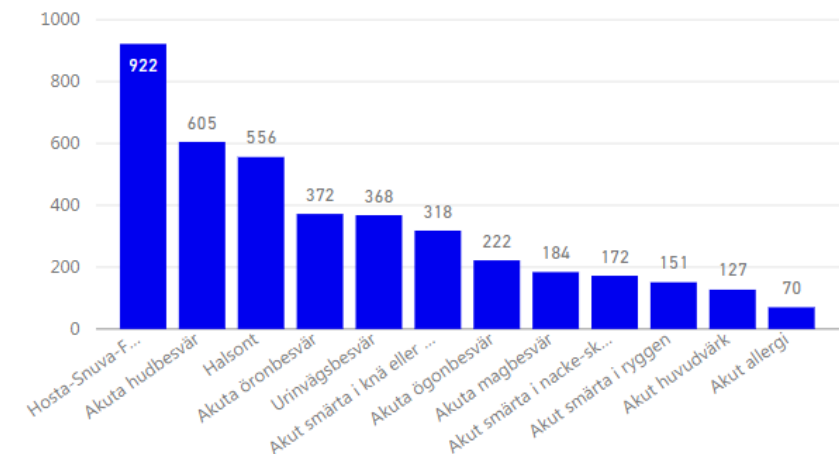
Ledningsstöd

- Kontinuerlig statistik via Web- applikation
 - Antal sökanden per symtomformulär
 - Åldersfördelning
 - Fördelning per veckodag mm
- Underlättar schemaläggning, planering mm

Åldersfördelning för sökande patienter



Antal sökande patienter per symtomformulär



Sammanfattning



Övertygande effekter efter >11 000 patientbesök

1. Inkommande telefonsamtal minskar - ca 45% (*Telefontillgängligheten ökade på 2 av de 3 vårdcentralerna med 24,3-60%*)

2. Produktionen ökar

- **Läkaren** Läkaren möter i genomsnitt 4-7 patienter/tim. Total produktion läkarbesök på vårdcentralen (lättakuten + elektiv mottagning) ökade mellan 3-18% jämfört med året innan
- **Sjuksköterskan** Minskat behov av att sitta i telefon p.g.a färre inkommande samtal. Bra teamarbete mellan läkare och sjuksköterska, och sjuksköterskan avslutar själv mellan 11-19% av patientbesöken på lättakuten

3. **Nöjd personal:** "Temperaturmätare" på personalens upplevelse av det nya arbetssättet är genomförd före start och efter 6 månader. Resultatet visar ökad trivsel, bättre utnyttjande av kompetens, och att samarbetet mellan yrkeskategorierna ökar
4. **Nöjda patienter:** Patientnöjdhet mättes under 2 av 8 månader efter uppstart. Totalt inom 953 svar. **Medelbetyg var mellan 8,4 och 9 på en 10-gradig skala.** Exempel på patientcitat:
 - *"Bästa snabbsjukvård jag fått"*
 - *"Bra när man vill kombinera besök med arbete"*
 - *"Grymt att ha skapat detta"*
 - *"Mycket bättre än föregående system"*
 - *"Storartad upplevelse"*
5. **Ledningsstöd ger nya möjligheter**



Slutsats

Digitala lättakuten innebar markant ökad tillgänglighet och effektivitet samtidigt som arbetsmiljön och patientdelaktigheten förbättrades

Nästa steg

Närhälsan

Helt digital Webb-applikation som innebär stora förbättringar i dokumentationen och minskad administration för läkarna



Tack!