

N/A  
Daniel Nilsson  
Tfn: 063-14 75 71  
E-post: daniel.l.nilsson@regionjh.se

2022-08-30

HSN/646/2022

## Uppföljning av besök i realtid vid Ungdomsmottagningen och primärvården 2022

I hälso- och sjukvårdsnämndens uppföljningsplan för 2022 ingår en uppföljning av Key for Care.

Denna rapport beskriver vad Key fore Care är och hur detta används för att patienterna i realtid ska kunna lämna feedback till hälsocentralerna och ungdomsmottagningen.

Som en del i att förbättra patienternas delaktighet i vården konstaterades ett behov av att få en mer regelbunden återkoppling än vad de nationella patientenkäterna kunde leverera. Dessa enkäter har upplevts som trubbiga och kommer för sällan för att det ska kunna vara möjligt att se mönster och kunna anpassa verksamheten till nya behov. Beslutet att införa detta gjordes i primärvårdensledningsgrupp i samråd med hälso- och sjukvårdsdirektören.

Sveriges kommuner och regioner, SKR, gjorde möjligt för regionen att via en option kunna använda ett enkätverktyg för att få realtidsdata från patienterna som besöker vår verksamhet. Systemet används av bland annat Region Sörmland, Karolinska och Sofiahemmet.

Syftet med en enkät i realtid är;

- Ger verksamheten en kontinuerlig och systematisk patientåterkoppling i realtid
- Ett verktyg som bidrar till att utveckla regionens verksamheter utifrån patienternas synpunkter
- Patienterna återkopplar för att vi ska bli bättre och det är viktigt med patienternas röster i verksamheten.
- Motiverande för personalen att få positiv feedback från patienterna huruvida vården varit ändamålsenlig.

Alla frågor är validerade av SKR. Vissa frågor är obligatoriska som bemötande, tillgänglighet, information, delaktighet och vård och behandling. Därutöver finns öppna frågor för beröm och förbättringsförslag.

Implementering av "Key for care" skedde under vintern 2020 och våren 2021 på ungdomsmottagningen och regiondriven primärvård.

Så här går det till på ungdomsmottagningen;

Behandlaren frågar vid besökets slut om det går bra att skicka en kort enkät via SMS. Om patienten svarar ja till förfrågan Skicka SMS till patienten som svarar anonymt.

Så här går det till på hälsocentralen;

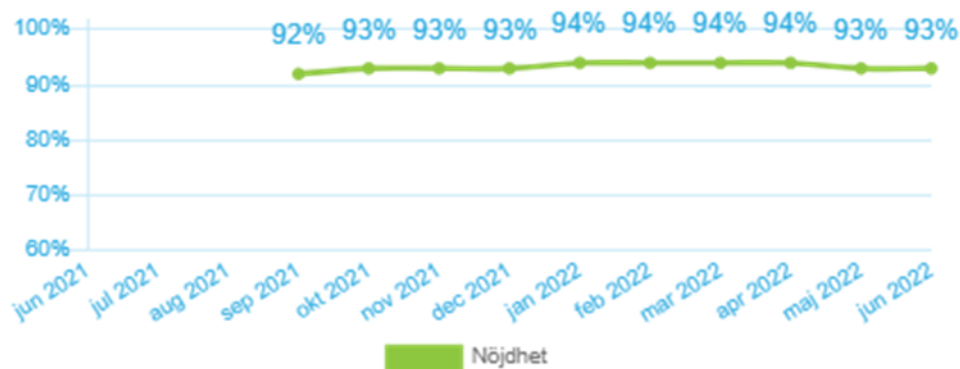
Patienter har via 1177 godkänt Sms-påminnelse och det är via samma kanal som dessa enkäter skickas ut till patienter som har varit på besök vid hälsocentralen.

Kostnad för varje enhet är 750 kr/mån + sms (50 öre/sms).

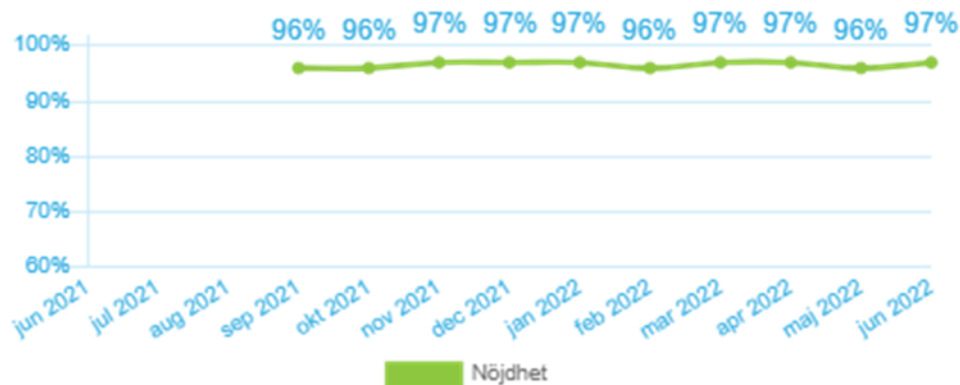
Verksamheterna får efter varje vecka en rapport på realtidsuppföljning av beröm och förbättringsförslag.

Veckorapport mejlas ut varje måndag morgon till chefer i verksamheterna. Det finns en månadsrapport för varje månad med tolv månaders utvecklingstrend. Rapporterna delges personalen på arbetsplatsträffar.

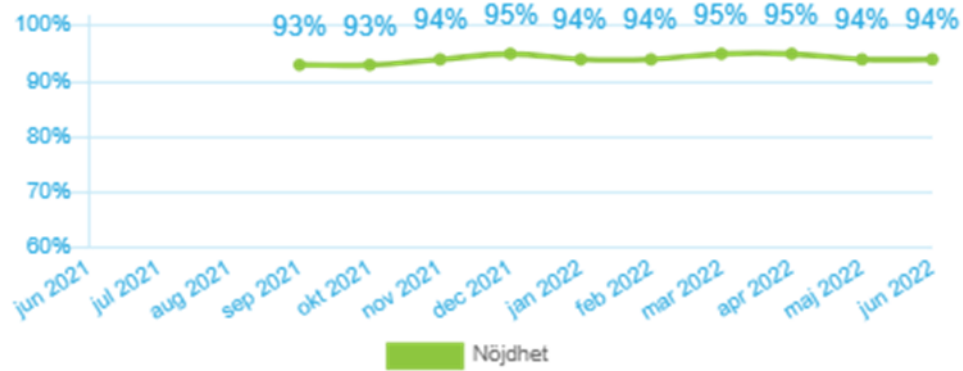
### Tillgänglighet i primärvården



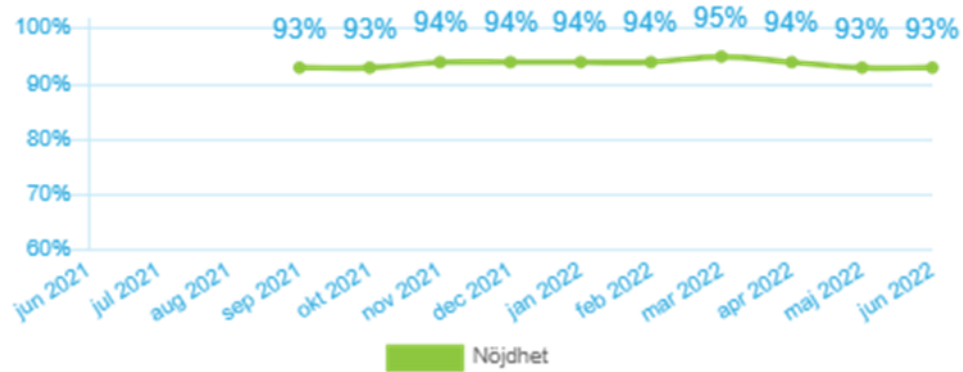
### Bemötande i primärvården



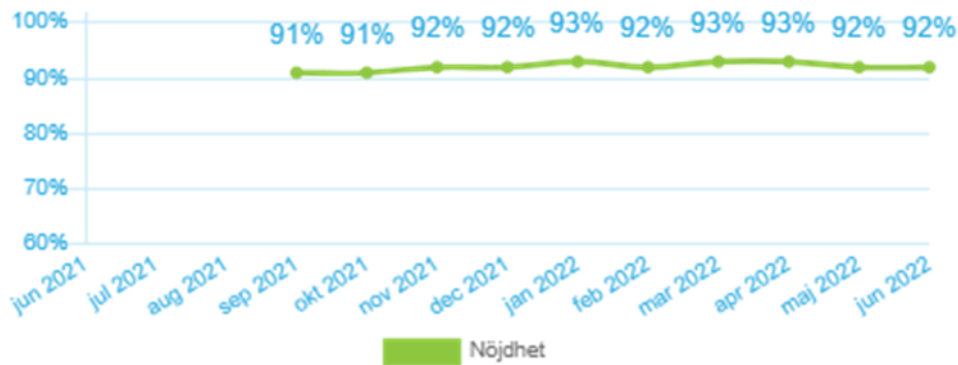
### Information i primärvården



### Delaktivitet i primärvården



### Vård och behandling i primärvården



En sammanfattning av de positiva omdömena är att personalen har ett bra bemötande, ser den som söker vård och att personalen upplevs ha en bra kompetens. Vid sammanfattning av de negativa omdömena framkommer saker som att det är svårt att få tider, svårigheter att boka och få rätt information om öppettider och kontaktmöjligheter.

#### **Utvärdering av ”Key fore Care”**

Det är ett bra system för realtidsuppföljning och det ger verksamheten direkt återkoppling på saker som behöver justeras. Ett konkret exempel är att på HC Sveg fanns det ingen stol där skoskydden fanns och det kunde en patient förmedla och verksamheten kunde snabbt åtgärda detta.

Dessutom ger det en positiv feedback till medarbetare som gör ett bra arbete.

Det finns dock utvecklingsområden av systemet vilket exemplifieras nedan.

#### **Ungdomsmottagningen**

Antalet enkäter har minskat stadigt. Under 2021 var det ett medel på ca 70 svarande/månad och under 2022 har vi ett medel på ca 25 svarande/månad. Det har varit svårt att motivera personalen över tid att administrera sms-länken då dessa har haft fokus på vården under besöket.

Man har på enheten kommit överens med hela gruppen att göra en nystart efter semestrarna, som ett nytt försök.

Det har framkommit ett önskemål att patienten själv klickar i samtycket vid Självvincheckningen – för att få fler svar. En tjänst som om den införs kan användas av alla i Regionen. Kostnaden behöver då delas med hela Regionen och inte bara ligga på UM (tidigare ca pris 40 000 som engångskostnad).

#### **Regiondriven Primärvård**

Hälsocentralerna har ett medel på ca 3800 svarande/månad och under 2022. Önskemål finns om att skicka ut sms dagen efter istället för samma dag för att få med drop-in besök och undvika att skicka ut enkäter till de som avbokar sent/uteblir.

Om självvincheckning-samtycke möjligen färre antal svar än nu.

Se över svaren och ändra regelbundet på vissa svarsalternativ under förbättringsdelen för att undvika svaret ”Annat” som blir luddigt.

Idag är det svårt att följa resultatet på förbättringar i verksamhetsplanen då dessa synpunkter inkommer varje vecka. Målet är att få med detta i verksamhetsuppföljningar.

Region Jämtland Härjedalen vill fortsätta använda Key fore Care som ett verktyg där patienterna i realtid kan lämna feedback. Det har varit värdefullt att få en snabbare återkoppling från patienterna än de traditionella patientundersökningarna. Verksamheten kommer att behöva göra justering i arbetet och teknik så att systemet blir mer patient- och verksamhetsanpassat. Utvecklingen av detta kommer att påbörjas under hösten 2022.