

Kvalitetsarbete/Förbättringsarbete 2024

del 1 och del 2 TEMA: Försäkringsmedicin

Information om husläkarmottagningen	
Mottagningens namn Kvarnholmens Vårdcentral	
Verksamhetschef Klara Swerup	Verksamhetschefens e-post Klara.swerup@ptj.se
<h3>Instruktioner till mottagningen</h3> <p>Denna mall avser dels planen (del 1) och dels slutredovisningen (del 2). Mallen med del 1 ifylld och döpt till "Enhet tema år del 1" t.ex. "Boo VC diabetes 2024 del 1" skickas per e-post till funktionsbrevlåda forbattningsarbeten.apc.sls@regionstockholm.se senast den 28 februari 2024, obligatoriskt för att kunna få den målrelaterade ersättningen.</p> <p>Denna mall med även del 2 ifylld (klipp inte bort del 1) och döpt till "Enhet tema år del 2" t.ex. "Boo VC diabetes 2024 del 1 och 2" skickas till samma funktionsbrevlåda senast den 31 januari 2025 obligatoriskt för att kunna få den målrelaterade ersättningen..</p> <p>Mer information finns på https://vardgivarguiden.se/ sök på <i>förbättringsarbete</i> och/eller <i>målrelaterad ersättning</i> i sökfältet</p> <p>Frågor kan även skickas till rita.fernholm@regionstockholm.se.</p> <p>Radera EJ text i grå fält.</p>	

DEL 1 – Planen

Kontaktperson för kvalitetsarbetet med namn, profession och e-postadress:
Namn: Helena Bergman
Profession: ST-läkare
E-post: helena.bergman.1@ptj.se
<h3>Att involvera flera</h3> <p>Ett förbättringsarbete har större chanser att få goda resultat om flera olika yrkesgrupper deltar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sätt ihop ett förbättringsteam med olika yrkeskategorier, 2–5 personer.• Inkludera gärna en ST-läkare eftersom förbättringsarbete ingår i deras målbeskrivning men låt inte hela arbetet förlita sig på en ST-läkare som kanske delar av året är på sidosjukvård, det kan bli sårbart.• Fundera över hur ni kan involvera era patienter i förbättringsarbetet (som val av förbättringsområde eller på vilket sätt patienterna anser att något bör förändras). <p>A: Ange övriga teammedlemmar med namn och deras professioner</p>
A: Klara Swerup, spec. Allmänmedicin. Sofia Holmqvist, sjuksköterska. Lisette Zetterberg, rehabkoordinator.

B: Ange hur ni kan involvera patienters synpunkter och erfarenheter i utformningen av arbetet, som intervjuer, förslagslådor eller liknande.

B:

Möjlighet till skriftlig återkoppling via anonym enkät i väntrum, både med förslag på förbättring, återkoppling till nuläget samt feedback om patient har erfarenhet att dela med sig av.

Kartläggning. Vad vill ni åstadkomma och varför?

Ett förbättringsarbete börjar med att studera verksamhetens patientrelaterade resultat.

- Finns det något område där ni presterar sämre än Stockholmsgenomsnittet? (titta i PrimärvårdsKvalitet t.ex.)
- Har det kommit nya riktlinjer där följsamheten skulle kunna öka? (som hjärtsvikt eller diabetes t.ex.)
- Finns det bra exempel från andra enheter att ta inspiration från?

Resultat när det gäller kvaliteten på vården och era processer finns t.ex. i medrave m4, PrimärvårdsKvalitet (PVQ), Nationella Diabetesregistret (NDR) osv.

Börja gärna med att titta på era siffror t.ex. i medrave m4 (oftast från programmenyn) där även PrimärvårdsKvalitet (PVQ) finns med (under huvudmeny -rapporter-PrimärvårdsKvalitet) med en översiktssida för er vårdcentral. Välj helst ett område där ni ligger under medel.

Ni kan lära er mer om PrimärvårdsKvalitet på: <https://skr.se/primarvardskvalitet>

Stödmaterial finns här: <https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/>

Under "Stödmaterial för kvalitetsarbete"

Samt att stöd kan fås från APCs kunskapsteam:

<https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/kunskapsteam2/undersida-kunskapsteam/>

Kartläggning. Vad vill ni åstadkomma och varför?

- Förbättra, förenkla och optimera sjukskrivningsprocessen för våra patienter
- Förbättra arbetsmiljön och förenkla arbetet med sjukskrivningar för läkarna och andra berörda medarbetare
- Att vårdcentralen ska vidmakthålla och ytterligare utveckla ett enhetligt förhållningsätt kring sjukskrivningar – attityder, rutiner, arbetssätt
- Öka patientens delaktighet i sjukskrivningsprocessen och ge patienten ökad förståelse för vad en sjukskrivning innebär, dess möjligheter men även begränsningar och risker

Val av tema för förbättringsarbetet:

Utifrån er kartläggning av verksamhetens patientrelaterade resultat, vilket tema har ni valt för förbättringsarbetet? Beskriv kortfattat med ett eller ett par ord.

Rutin för sjukskrivningsärenden

Mål (Vad vill ni uppnå?)

Vilka patientrelaterade resultat vill ni uppnå med arbetet?

Länk till "Målformulering": <https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktyslada-forbattningstrappa/>

Formulera här era mål:

Att förbättra, förenkla och optimera sjukskrivningsprocessen för våra patienter, öka patienternas delaktighet i processen samt öka deras förståelse för vad en sjukskrivning innebär genom:

- Tydlig och uppdaterad information kring sjukförsäkringens utformande
- Tydlig information kring vad en sjukskrivning kan innebära och användas för, fördelar och nackdelar med en sjukskrivning
- En samsyn hos medarbetare så att processen vid sjukskrivning blir tydlig och förutsägbar för patienten, oavsett vilken medarbetare på enheten de är i kontakt med

Förbättra arbetsmiljön och förenkla arbetet med sjukskrivningar för läkarna och andra berörda medarbetare och ytterligare utveckla enhetligt förhållningssätt kring sjukskrivningar genom:

- Tydlig rutin för sjukskrivningsärenden som ska gälla för hela enheten

Orsaker (Till att ni inte redan presterar som målet)

Exempel på verktyg för att kartlägga orsaker: Fiskbensdiagram. Länk till fiskbensdiagram: <https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktygslada-forbattningstrappa/>

Idéer till lösningar (För att nå målen)

Initiala idéer till lösningar (För att nå målen) Vad kan ni göra för att förbättra resultaten? Ta även tillvara idéer utanför teamet och hos patienterna, här finns en verktygslåda för patientsamverkan: <https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktygslada-patientsamverkan/>

1: Begränsad kännedom hos patientgruppen kring sjukförsäkringens utformning

1.1: Tillgängliggöra information
1.2: Olika former för information till patienter vid olika faser i sjukskrivningsprocess
1.3:

2: Enskilt arbetssätt inom primärvården med få kontaktytor för diskussion kring arbetssätt för sjukskrivningar

2.1: Gemensam rutin och gemensamt arbetssätt
2.2: Diskussionstillfällen; APT, läkarmöten etc
2.3:

3: Skriftlig rutin saknas

3.1: Utforma gemensam rutin
3.2:
3.3:

Mått och mätetal (indikatorer)

- Vad ska öka eller minska för att ni ska se att ni rör er mot era mål?
- Hur kan det mätas?
- Finns färdiga indikatorer eller behöver ni sätta ihop egna mätetal?

Notera 2–5 indikatorer i tabellen nedan och dessa indikatorer ska koppla antingen direkt till era mål eller till era idéer för lösningar som ni angivet ovan.

Länk till "Familj av mått" som förklarar utfallsmått, processmått och balanserade mått:

<https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktygslada-forbattningstrappa/>

Mät utfallsmått (det som gör skillnad för patienterna, t.ex. andel personer med diagnosen hypertoni som har blodtryck <140/90) men gärna även det ni gör (= "processmått", t.ex. antal årskontroller varje månad av patienter med diabetes. Antal snabbspirometrier per vecka. Antal läkemedelsgenomgångar som görs varje månad.)

APC:s olika kunskapsteam kan utgöra bollplank för att ta fram användbara indikatorer:

<https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/kunskapsteam2/undersida-kunskapsteam/>

Mät gärna ofta, minst 1 gång per månad för processmått och följ i ett Excelark över tid, så ni kan byta eller justera er förbättringsidé om den inte leder mot ert mål. Om ni vill kan ni ta med ett "balanserat mått" om man tror att förändringen kan påverka något annat negativt (som kostnader, arbetsmiljö, undanträngningseffekter). Självklart kan ni fortsätta att mäta indikatorerna efter årsskiftet även om det är nuvarande år ni redovisar här. **En indikator ska börja med Antal eller Andel.**

	Indikatornamn T.ex. Andel patienter med DM med HbA1c över 70 mmol/mol. Antal snabbspirometrier per vecka	Nuläge = Startläge (% eller antal)	Datum/period för startläge	Mål (% eller antal)	Källa (t.ex. Medrave)	Datum för att uppnå målvärdet
Indikator 1	Antal patienter som hör av sig via MittPTJ för att boka återbesök för förlängning av sjukskrivning per kvartal	24 st	Sept-Nov 2023	12 st (dvs minskning med 50%)	Mitt PTJ	Sept-Nov 2024
Indikator 2	Antal bokade ärenden med titel "Förlängning SS" som pat själv hört av sig för att boka (ej åb bokad av beh. läkare)	13 st	Sept 2023	7 st (dvs minskning med 50%)	TC kalender	Sept 2024
Indikator 3	Totalt antal sjukskrivna patienter 2023	316 st	2023	253 st (dvs minskning till 80%)	Medrave	Hela 2024
Indikator 4	Andel sjukskrivningsdagar på deltid	47%	Sept, Okt, Nov 2023	60%	Medrave	Sept-Nov 2024
Indikator 5						

Kommentar (valfritt):

TIPS: Notera någonstans källa och datum för varje gång ni tar ut data, så att det är lätt för någon annan att fortsätta ta ut data. Det är bra om ni kan ta ut era data en gång varje månad och följa hur det går så ni vet om era insatser får effekt. Sätt gärna upp det ni drar ut i fikarummet, det kan ge ett ökat engagemang.

Action (detta steg påbörjar ni nu och fyller på under året)

Dags att testa idéer, först i liten skala! PGSA (Planera, göra, studera, agera) är det så kallade förbättringshjulet. Länk till verktyget PGSA:

<https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktygslada-forbattringstrappa/>

Skriv upp varje steg:

- Planera – Hur ska ni göra, när, vem gör vad?
- Göra – Håller ni er till planen? Vilka avvikelser från planen har ni gjort? Vad har gått bra hittills?
- Studera – Lyckades ni genomföra de aktiviteter ni planerat? Blev resultatet som ni tänkt? Såg ni några andra positiva eller negativa bieffekter? Vilka slutsatser kan ni sen dra?
- Agera – Hur föll det ut? Ska något ändras innan vi fortsätter? Ska vi skala upp? Ska vi byta idé?

Beskriv här övergripande hur ni tänker att ni ska arbeta med att testa era idéer, använd gärna verktyget för mer detaljerade anteckningar vilket sen kan fyllas på under arbetets gång.

Planera:

- Utkast till skriftlig rutin finns, behöver lyftas och bearbetas i gruppen för att förankras och sedan testas i praktiken
- Planera in tillfällen på APT/läkarmöten där vi gemensamt arbetar med frågan

- Uppdatera informationen kring sjukskrivning på hemsida, i väntrum, i våra digitala forum (mall i MittPTJ för utskick ex)
- Planera in avstämningspunkter under året för att utvärdera vad vi gjort och var vi befinner oss i processen

Redovisningen av indikatorernas utfall sker i slutredovisningen i del 2 nedan.

Spara detta dokument med namn enligt detta: Enhet tema år del 1 t.ex. "Boo VC diabetes 2024 del 1" utan att klippa bort del 2 och skicka in som en bilaga (ej länk) i WORDFORMAT namngivet med er vårdcentral enligt ovan senast 28 februari 2024 till: forbattningsarbeten.apc.sls@regionstockholm.se

DEL 2 – Slutredovisningen (dokumentet skickas in i sin helhet Del 1 + 2)

Vilka förbättringsidéer har ni testat och vilka arbetssätt har ni infört och standardiserat?

När ni testat att förbättringsidéerna fungerar i liten skala kan ni standardisera det nya arbetssättet. **I den här rutan beskriver ni VAD ni gjort (vilka idéer har ni valt att jobba vidare med) och HUR ni infört era idéer. Skriv så pass noggrant att andra enheter förstår vad ni gjort och kan ta efter goda exempel och lära av era erfarenheter**
Justeringar i del 1 går bra att göra. Bilagor får gärna klistras in eller bifogas

Infört en frasmall för sjukskrivningsärenden till vårt digitala system Mitt PTJ som kan infogas när pat har frågor kring sjukskrivningar. Det har varierat i vilken grad medarbetare har använt sig av detta.

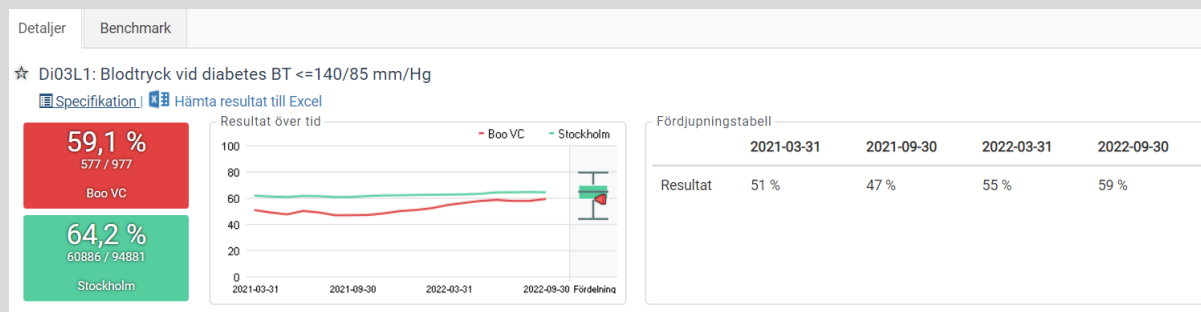
Upprättat skriftlig rutin för sjukskrivningar som finns gemensamt för alla att tillgå, använda och hänvisa till. Målet har varit att detta ska vara ett levande dokument som uppdateras när vi finner att den borde utformas annorlunda, men detta har i praktiken inte skett i den utsträckning som var målet. Kommande år behöver detta levandehållas exc på APT och läkarmöten.

Kopierat upp och använt bipacksedel för sjukskrivning för både patient och arbetsgivare som finns att tillgå i postrum för alla. Detta används ffa av sjukskrivande läkare som enkelt kan ta med en sådan informationslapp och ge till den patienten som blir sjukskriven.

Frågeformulär till patienten som denne kan fylla i inför läkarbesök. Ambitionen har varit att alla som har en påverkad arbetsförmåga ska komma 15 min tidigare till besöket för att fylla i så det finns underlag för bedömning av funktionsförmågan redan när besöket startar. Detta har varit svårt att hitta en rutin för, och det har varit olika från kollega till kollega hur detta gjorts. Vissa har använd detta och skickat till sina patienter, vissa har inte använd det alls. Totalt sett har vi som enhet ej hittat en rutin för hur använda detta ännu, och vi behöver likt arbetet med den skriftliga rutinen diskutera detta vidare.

Resultat

Vilka resultat har ni uppnått? Ange startläge, datum och mål (**klistra/kopiera in från del 1 om ni vill**) samt **resultatet** och **datum/period** för när resultatet togs ut. Om ni mätt under tiden får ni gärna inkludera det i en bilaga (t.ex. över tid i form av ett linjediagram eller i ett Excelark som visar mätvärdena över tid). **Om ni använder PrimärvårdsKvalitet i Medrave finns färdiga diagram över tid om ni kan klistra in. Exempel:**



	Indikatornamn T.ex. Andel patienter med DM med HbA1c över 70 mmol/mol	Startläge (% eller antal)	Datum /period för startläge	Mål (% eller antal)	Resultat (% eller antal)	Källa (t.ex. Medrave)	Datum/period för resultatvärdet
Indikator 1	Antal patienter som hör av sig via MittPTJ för att boka återbesök för förlängning av sjukskrivning per kvartal	24 st	Sept-Nov 2023	12 st, minskning m 50 %		MittPTJ	EJ kunnat utvärderas då statistik i MittPTJ ej längre sparas på detta sätt
Indikator 2	Antal bokade ärenden med titel "Förlängning SS" som pat själv hört av sig för att boka (ej åb bokat av beh. läkare)	13 st	Sept 2023	7 st (minskat m 50 %)	3 st (Minskat m 75 %)	TC Kalender	Sept 2024
Indikator 3	Totalt antal sjukskrivna patienter 2023	316 st	2023	253 st (minskat till 80 %)	254 st (minskning till 80 %)	Medrave	2024
Indikator 4	Andel sjukskrivningsdaggar på deltid	47 %	Sept, Okt, Nov 2023	60%	61%	Medrave	2024
Indikator 5							

Övriga kommentarer:

Beklagligt att vi ej kommer åt indikator 1 i o m förändring i datasystemet. Dock alla ärenden sista månaden, dvs mitten december 2024 till mitten januari 2025 syns och där är det o patienter i vår chat med kontactorsak "Förlängning sjukskrivning".

Slutreflektion

Vad har ni lärt er?

Aktivt förhållningssätt kan skapa förändring. Att om vi ska bli ännu bättre på att ha ett gemensamt arbetssätt för sjukskrivning och arbetsförmågebedömning måste arbetet vara levande i vår kliniska vardag, annars kommer det falla mellan stolarna i bruset av allt det vi ägnar vår tid åt. Att trots relativt små åtgärder har vi ändå nått de resultat och mål som vi satte upp.

Hur har ni använt kunskap från patienter under olika delar av förbättringsarbetet? Hur har arbetet strävat efter att öka era patienters delaktighet eller involvering i vården?

Patienter har varit delaktiga i o m att de själva med formulär fått skatta sin arbetsförmåga och sina hinder/möjligheter till arbete i relation till sin sjukdom. Vi skulle kunna bli ännu bättre på att fråga upp kring patientens upplevelse av sjukskrivning och vårt arbetssätt.

Vad har ni för plan framåt gällande detta område? Här beskriver ni hur ni planerar att vidmakthålla positiva förändringar, eller om det inte blev som tänkt om ni avser att lägga ner eller förändra ansats.

- Lyfta rutinen återkommande på APT och läkarmöten för att levandehålla och än bättre implementera
- Efterfråga återkoppling från patienten enligt punkten ovan
- Ta nytt tag kring tanken om att samtliga patienter ska få skatta egen förmåga med formulär inför läkarbesök, gemensam hållning även här så att tryggheten för både personal och patienter blir större

Spara detta dokument med namn enligt: Enhet tema år del 2

t.ex. "Boo VC diabetes 2024 del 1 och 2" och skicka in i **WORDFORMAT** som **BILAGA** namngivet med **er vårdcentral** enligt ovan senast 31 januari 2025 till funktionsbrevlådan forbattningsarbeten.apc.sls@regionstockholm.se

Bilagor sparas ned under namnet på er vårdcentral och Bilaga 1, 2 osv om ni vil bifoga bilagor (T.ex. "Boo VC Bilaga 1"). Eventuella rutiner och lathundar/flödesscheman kan även klistras in här på slutet.