

# Kvalitetsarbete/Förbättringsarbete 2025

## del 1 och del 2 TEMA: Våld

Information om husläkarmottagningen	
Mottagningens namn	Namn på er Informationsapotekare
Familjeläkarna Arninge	Lena Isaac
Verksamhetschef	Verksamhetschefens e-post
Cecilia Kellberg	cecilia.kellberg@famlak.se
Kontaktperson för förbättringsarbetet	Kontaktpersonens e-post
Malin Fritzell	Malin.fritzell@famlak.se

**Instruktioner till mottagningen**

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 2025 del 1" skickas per e-post till funktionsbrevlåda forbattringsarbeten.apc.sls@regionstockholm.se senast den **28 februari 2025**, **obligatoriskt** för att kunna få den målrelaterade ersättningen.

Denna mall med även **del 2** ifylld (klipp inte bort del 1) och döpt till "Enhet tema år del 1 och 2" t.ex. "Boo VC diabetes 2025 del 1 och 2" skickas till samma funktionsbrevlåda senast den **31 januari 2026** **obligatoriskt** för att kunna få den målrelaterade ersättningen.

Mer information finns på <https://vardgivarguiden.se/> sök på *förbättringsarbete* och/eller *målrelaterad ersättning* i sökfältet

Frågor kan även skickas till [forbattringsarbeten.apc.sls@regionstockholm.se](mailto:forbattringsarbeten.apc.sls@regionstockholm.se)

**Radera EJ text i grå fält.**

Inför att skicka in: Har arbetet sparats med **rätt namn**? Skicka inte som länk (vi når inte era länkar) och inte som PDF. Skicka i form av **bilaga i word** sparad med korrekt namn. Står det något i **alla rutor**? Kommer era insatser bestå över tid? (ska **ej vara en engångsinsats** utan handla om förändrade arbetssätt). Har ni **minst 2 indikatorer** och **mäter ni något som gör skillnad för patienterna**? DVS inte bara att ni frågat om saker (t.ex. rökvanor) eller att ni dokumenterar saker (t.ex. BMI).

## DEL 1 – Planen

Kontaktperson för kvalitetsarbetet med namn och profession:
Namn: Malin Fritzell
Profession: Barnsjuksköterska

**Att involvera flera**

Ett förbättringsarbete har större chanser att få goda resultat om flera olika yrkesgrupper deltar.

- Sätt ihop ett förbättringsteam med olika yrkeskategorier, 2–5 personer.
- Inkludera gärna två ST-läkare som inte är på sidotjänstgöring samtidigt, eftersom förbättringsarbete ingår i deras målbeskrivning. Låt dock inte hela arbetet förlita sig på en ST-läkare som kanske delar av året är på sidotjänstgöring, 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) redan innan genomförandet. Kanske bjuda in en patient att vara med i förbättringsteamet.

A: Ange teammedlemmar med namn och deras professioner

A: Maja Coleman leg psykolog, Laurene Chou Leg. Läkare, Malin Fritzell BHV sköterska, Carlos Andres Yanez Munoz DSK

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

B: Vi har planerat att under en viss period be samtliga patienter att svara på en enkät efter besöket kring hur de upplevde det att få frågor om våld och om de hade synpunkter på sättet vi frågar.

### **Kartläggning. Vad vill ni åstadkomma och varför?**

Ett förbättringsarbete börjar ofta 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/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/>

### **Kartläggning; skriv kortfattat hur ni har det hos er nu. Ange även vad ni vill åstadkomma och varför.**

*Vi skrev om våld i nära relation förra året och implementerade att börja våga fråga vid mottagningsbesök. Det är ett arbete som vi känner precis tagit fart och vi vill inte bara släppa det. Vi vill fortsätta fråga patienterna men med mer riktade frågeställningar, och se vilken typ av patienter vi har, som svarar jakande på att vara utsatta för våld. Vilka sökorsaker har patienter som svarar bejakande på frågor om våld och hot. Finns det någon typ av symptom som är vanligt förekommande? Tar vi alltid i beaktande om det finns barn under 18 år i familjen? Finns det vårdmöten där vi bör fråga barn om våldsutsatthet?*

### **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.

Fördjupning i temat våld i nära relation.	
<p><b>Mål (Vad vill ni uppnå?)</b></p> <p>Vilka patientrelaterade resultat vill ni uppnå med arbetet?  Länk till "Målformulering": <a href="https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/verktygslada-forbattningstrappa/">https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/verktygslada-forbattningstrappa/</a>  <a href="https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktygslada-forbattningstrappa/">https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktygslada-forbattningstrappa/</a>  <b>Formulera här era mål:</b></p>	
<p><b>Vi vill uppnå att vi alltid ska känna oss trygga med att använda frågorna om våld i nära relation, samt säkerställa systematisk dokumentation av detta.</b></p> <p><b>Vi vill också som mål efter året har gått kunna veta mer om vi kan hitta något mönster i sökorsak för våldsutsatta patienter och om det finns särskilda patientgrupper som är mer utsatta, ha säkerställt dokumentation därom, och kunna fånga upp dessa patienter. Därtill kunna erbjuda och lotsa dessa patienter för stödinsatser bl.a. via socialtjänsten, samt även organisationer och föreningar som arbetar specifikt med våldsfrågor.</b></p> <p><b>Vi vill också säkerställa att vi inte glömmer att ta hänsyn till eventuella hemmaboende barn i familjer där det framkommer våldsutsatthet.</b></p> <p><b>Slutligen är vårt mål också att presentera detta arbetssätt kring våld för andra vårdcentraler i vår organisation.</b></p>	
<p><b>Orsaker (Till att ni inte redan presterar som målet)</b></p> <p>Exempel på verktyg för att kartlägga orsaker: Fiskbensdiagram. Länk till fiskbensdiagram: <a href="https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/verktygslada-forbattningstrappa/">https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/verktygslada-forbattningstrappa/</a>  <a href="https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktygslada-forbattningstrappa/">https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktygslada-forbattningstrappa/</a></p>	<p><b>Idéer till lösningar (För att nå målen)</b></p> <p>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: <a href="https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/verktygslada-patientsamverkan/">https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/verktygslada-patientsamverkan/</a></p>
1: För dålig kunskap om hur man journalför ett besök där våld framkommer som en primär orsak till symtom som patienten söker för.	1.1: APC:s Våld i nära relations team kommer hit och ska föreläsa om journalmallarna. 1.2: Arbetsgruppen kommer att ta ut statistik från Medrave för att följa hur vi dokumenterar. 1.3:
2: Det är en process att börja "våga fråga" och den processen behöver få ta tid innan det blir ett naturligt steg i vårdmötet.	2.1: Workshop med APC kring hur man kan fråga om våld i nära relation. 2.2: Återkommande dialog på våra professionsmöten kring hur det går för alla medarbetare att fråga. 2.3: Bjuda in våldsteamet i kommunen för att få tips och idéer.
3:	3.1:

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/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/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.)

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. Om ni väljer andra mått (för mjukare värden) så stäm av med er informationsapotekare eller er informationsläkare att måttet fungerar.**

	<b>Indikatornamn</b> T.ex. <b>Andel</b> patienter med DM med HbA1c över 70 mmol/mol. <b>Antal</b> snabbspirometrier per vecka	<b>Nuläge = Startläge</b> (% eller antal)	<b>Datum/period för startläge</b>	<b>Mål</b> (% eller antal)	<b>Källa</b> (t.ex. Medr-ave)	<b>Datum för att uppnå målvärdet</b>
<b>Indikator 1</b>	<i>Hur stor andel av patienterna får systematiska frågor om våld i nära relation i patientmötet?</i>	5%	250301	60%	Medr-ave	251231
<b>Indikator 2</b>	<i>Vid hur stor andel av bejakande svar vad gäller pågående våldsutsatthet, ställer vi frågan om det finns minderåriga barn i patientens hushåll.</i>	okänd	250301	100%	Medr-ave	251231
<b>Indikator 3</b>	<i>Har arbetssättet med våld i nära relation presenterats vid minst ett tillfälle inom organisationen Familjeläkarna?</i>	0%	250301	100% (minst 1)	Manuell uppföljning	251231
<b>Indikator 4</b>	<i>Hur stor andel av personalen har deltagit vid APC:s informationsföreläsning om rekommendationer gällande journalföring vid våldsfrågor?</i>	0%	250301	90%	Medr-ave	251231
<b>Indikator 5</b>	<i>Hur stor andel av kollegor som har egna mottagningsbesök känner sig tryggare i att fråga om våld och hot i slutet av året</i>	okänd	250301	60%	Anonym enkät	251130

	än de gjorde i början av året?				
<p><b>Kommentar (valfritt):</b></p> <p><i>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.</i></p>					
<p><b>Action (detta steg påbörjar ni nu och fyller på under året)</b></p> <p>Dags att testa idéer, först i liten skala! PGSA (Planera, göra, studera, agera) är det så kallade förbättringshjulet. Länk till verktyget PGSA:  <a href="https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/verktyslada-forbattningstrappa/">https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/fortbildning-och-kvalitetsstod/stodmaterial-kvalitetsarbete/verktyslada-forbattningstrappa/</a></p> <p>Skriv upp varje steg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planera – Hur ska ni göra, när, vem gör vad?</li> <li>• Göra – Håller ni er till planen? Vilka avvikelser från planen har ni gjort? Vad har gått bra hittills?</li> <li>• Studera – Lyckades ni genomföra de aktiviteter ni planerat? Blev resultatet som ni tänk? Såg ni några andra positiva eller negativa bieffekter? Vilka slutsatser kan ni sen dra?</li> <li>• Agera – Hur föll det ut? Ska något ändras innan vi fortsätter? Ska vi skala upp? Ska vi byta idé?</li> </ul>					
<p><i>Planera:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontrollera statistik på Medrave en gång i månaden och föra in i ett eget dokument.</li> <li>- 5/3 kommer APC och föreläser för oss om journalföring av frågor om hot och våld.</li> <li>- Stående punkt på APT varje månad samt vid professionsmöten för att påminna kollegor och höra efter hur det går.</li> <li>- Utforma patientenkät och lämna ut i Maj månad.</li> <li>- Utforma ett årshjul för kvalitetsarbetet nu redan i mars månad där det framgår vad som ska göras samt vem som ansvarar för de olika delarna under året.</li> <li>- Vi har också kontakt med APC angående att eventuellt prova använda ett nytt formulär för att fråga barn om våldsutsatthet. Detta formulär är framtaget av Bup-akuten i samverkan med APC och skulle i så fall behöva justeras något för att fungera i primärvårdskontext.</li> <li>- Utvärdering i slutet av året i form av enkät till kollegor för att få fram om personalen känner sig tryggare med att fråga om våld och hot samt hänvisning vid jakande svar.</li> </ul>					
<p><b>Redovisningen av indikatorernas utfall sker sen i slutredovisningen i del 2 nedan.</b></p>					
<p><b>Spara detta dokument med namn enligt detta: Enhet tema år del 1</b>  <b>t.ex. "Boo VC diabetes 2025 del 1"</b> utan att klippa bort del 2 och skicka in som <b>en bilaga (ej länk)</b> i <b>WORDFORMAT</b> namngivet med <b>er vårdcentral</b> enligt ovan senast 28 februari 2025 till: <a href="mailto:forbattningsarbeten.apc.sls@regionstockholm.se">forbattningsarbeten.apc.sls@regionstockholm.se</a></p>					

## 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

Under året har vi tagit fram och reviderat våra frågeformulär vid flera tillfällen. Vi har utvecklat ett eget frågeformulär som är anpassat till journalmallen, för att säkerställa att viktig information efterfrågas och dokumenteras på ett strukturerat sätt. Vi har även testat ett separat frågeformulär samt en särskild rutin för barn i samband med frågor om våld, med stöd och vägledning från APC. Därtill har vi tagit fram ett hänvisningsdokument för våldsutsatta, med information och kontaktuppgifter till kommuner i vårt närområde.

Inför sommaren bjöd vi in APC till mottagningen för ett gemensamt möte med samtliga professioner på vårdcentralen, där vi diskuterade dokumentation av våld, upplevda svårigheter samt strategier för att ställa frågor om våld i nära relationer. Frågan om våld har därefter lyfts och följts upp vid varje APT. Under höstens kickstart genomförde vi även en workshop på mottagningen, där vi gick igenom resultaten från patientenkäten samt de utmaningar som våra kollegor upplever i samband med att ställa frågor om hot och våld i nära relationer. I december presenterade vi dessutom vårt kvalitetsarbete för en annan enhet inom Familjeläkarna.

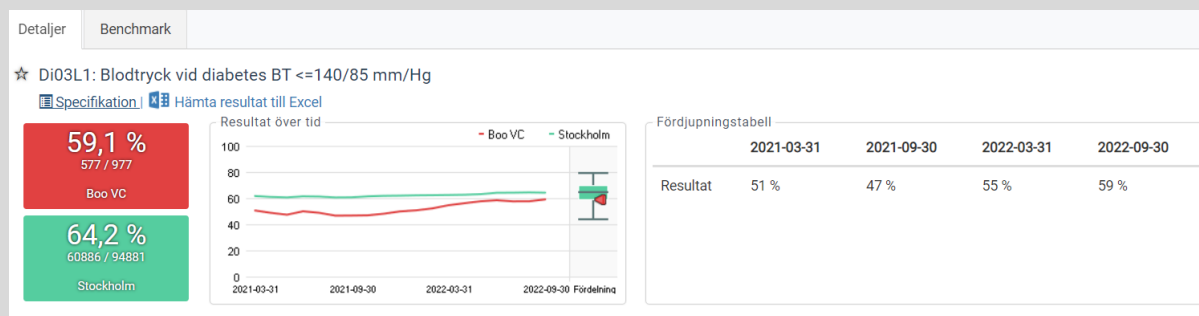
Vi har reviderat dokumentationsmallarna i TakeCare för samtliga professioner, så att det tydligt framgår om patienten har tillfrågats om våld och övergrepp. Detta möjliggör en mer strukturerad och systematisk uppföljning via Medrave. En särskild rubrik med fördefinierade svarsalternativ har lagts till i samtliga dokumentationsmallar.

För att få återkoppling på hur frågorna upplevs av patienterna har vi även infört en patientenkät.

Tyvärr har vi under året haft omfattande tekniska svårigheter med Medrave, vilket har försvårat både datainläsning och uppföljning av vårt kvalitetsarbete.

### 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:**



	<b>Indikatornamn</b> T.ex. Andel patienter med DM med HbA1c över 70 mmol/mol	<b>Startläge</b> (% eller antal)	<b>Datum/period för startläge</b>	<b>Mål</b> (% eller antal)	<b>Resultat</b> (% eller antal)	<b>Källa</b> (t.ex. Med-rave)	<b>Datum/period för resultatvärdet</b>
<b>Indikator 1</b>	<i>Hur stor andel av patienterna får systematiska frågor om våld i nära relation i patientmötet?</i>	5%	250301	60%	<i>Ej kunnat följas upp pga tekniskt problem</i>	<i>Medrave</i>	<i>T.ex. dec 2025, ska vara i slutet av året</i>
<b>Indikator 2</b>	<i>Vid hur stor andel av bejakande svar vad gäller pågående våldsutsatthet, ställer vi frågan om det finns minderåriga barn i patientens hushåll.</i>	okänd	250301	100%	<i>Ej kunnat följas upp pga tekniskt problem</i>	<i>Medrave</i>	<i>T.ex. dec 2025, ska vara i slutet av året</i>
<b>Indikator 3</b>	<i>Har arbetssättet med våld i nära relation presenterats vid minst ett tillfälle inom organisationen Familjeläkarna?</i>	0%	250301	100%(minst 1)	100%	Manuell uppföljning	251231
<b>Indikator 4</b>	<i>Hur stor andel av personalen har deltagit vid APC:s informativ</i>	0%	250301	90%	95%	<i>TakeCare kalender planering</i>	<i>T.ex. dec 2025</i>

	<i>onsföreläsning om rekommendationer gällande journalföring vid våldsfrågor?</i>						
<b>Indikator 5</b>	<i>Hur stor andel av kollegor som har egna mottagningsbesök känner sig tryggare i att fråga om våld och hot i slutet av året än de gjorde i början av året?</i>	okänd	250301	60%	84%	Anonym enkät	<i>T.ex. dec 2025</i>

**Övriga kommentarer:**

*Tekniska svårigheter med Medrave då våldsrelaterade rubriker klassas som "känsliga termer" vilket innebar att uteslöts ur datainsamlingen. Detta var något som Medrave inte var medvetna om och ledde till ytterligare svårigheter i datasamlingen och tolkning.*

## Slutreflektion

Vad har ni lärt er?

Våld i nära relationer är ett mycket laddat ämne som många kollegor upplevde som svårt att närma sig under ordinarie patientbesök. För att kunna dokumentera patienternas svar på ett systematiskt sätt, och för alla professioner, behöver varje mottagnings administratör justera samtliga mallar. Frågeformulären måste vara mycket tydliga för att säkerställa att relevant information dokumenteras korrekt under "Undantag sökord".

Vi har lärt oss att det finns ett stort mörkertal bland patienter som är utsatta för våld, och att många patienter uppskattade att frågan ställdes. Det kan vara svårt för patienter att själva ta upp ämnet, men när frågan väl ställdes upplevde de sig tillräckligt trygga för att svara ärligt.

Vår största utmaning under året har varit tolkning och uppföljning av statistik via Medrave. Patienternas feedback samt de svar vi har fått i samband med besök hos olika professioner tyder på att detta har varit ett framgångsrikt kvalitetsarbete, där vi har kunnat identifiera och fånga upp patienter i behov av hjälp eller stöd.

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?

*Vi har tagit patients feedback genom en anonym enkät där patienten får dela med oss deras synpunkter.*

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.

Vi planerar att fortsätta ställa frågor om våld och hot i nära relationer vid patientbesök där det är lämpligt att ta upp frågan. Vid kortare akuta besök, såsom vid övre luftvägsinfektion, bedömning av utslag eller när patienten kommer för vaccination, kan det vara varken relevant eller lämpligt att ställa dessa frågor. I sådana situationer finns en risk att frågorna upplevs negativt av patienten.

Vi avser även att fortsätta påminna våra kollegor om att ställa frågor om våld i samband med APT. Om möjlighet ges kan vi dessutom presentera vårt kvalitetsarbete för kollegor på andra mottagningar.

**Spara detta dokument med namn enligt: Enhet tema år del 1 och 2**  
**t.ex. "Boo VC diabetes 2025 del 1 och 2"** utan punkter eller understreck och skicka in i **WORDFORMAT** som **BILAGA (EJ LÄNK)** namngivet med **er vårdcentral** enligt ovan senast 31 januari 2026 till funktionsbrevlådan [forbattningsarbeten.apc.slso@regionstockholm.se](mailto:forbattningsarbeten.apc.slso@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") och skickas i word eller pdf-format. Eventuella rutiner och lathundar/flödesscheman kan även klistras in här på slutet.