

Kvalitetsarbete/Förbättringsarbete 2023

del 1 och del 2: Äldre

Information om husläkarmottagningen	
Mottagningens namn <i>Hälsa Hemma Vårdcentral</i>	
Verksamhetschef <i>Eva-Marie Rundgren</i>	Verksamhetschefens e-post <i>eva-marie.rundgren@halsahemma.com</i>

DEL 1 – Planen

Kontaktperson för kvalitetsarbetet med namn, profession och e-postadress:
Namn: <i>Jonas Stenberg</i> Profession: <i>Verksamhetsutvecklare</i> E-post: <i>jonas.stenberg@halsahemma.com</i>
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 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 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). A: Ange övriga teammedlemmar med namn och deras professioner B: Ange hur ni kan involvera patienters synpunkter och erfarenheter i utformningen av arbetet, som intervjuer, förslagslådor eller liknande.
A: <i>Eva-Marie Rundgren, Verksamhetschef/SSK</i> <i>Ebba Werr, MAL och specialist i allmänmedicin</i> <i>Jonas Stenberg, Verksamhetsutvecklare</i>
B: <i>Hälsa Hemma samlar in synpunkter från patienter efter varje avslutat ärende i Hälsa Hemma-appen. Patienterna har då möjlighet att ge ett betyg från 1-5 samt att ge en skriftlig återkoppling samt förbättringsförslag.</i> <i>Personalen uppmanas att ta i samband med besök där det finns utrymme för småsnack fråga patienterna om deras upplevelse av Hälsa Hemma Vårdcentral.</i>

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>

Tidigare arbeten hittar ni här:

<http://www.gups.sll.se/L%C3%A4nkar%20till%20kvalitetsrapporter%202021.html>

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

Och här:

<https://www.akademisktprimarvardscentrum.se/enheter/kvalitetsstod--fortbildning/verktyslada-patientsamverkan/>

Samt att stöd kan fås från APCs kunskapsteam:

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

Kartläggning. Vad vill ni åstadkomma och varför?

Hälsa Hemma vårdcentral startade sin verksamhet i Stockholm 7 juni 2022. Hälsa Hemma är en vårdcentral som specialiserar sig på digital vård och hembesök.

Eftersom mottagningen är relativt nystartad så har det inte funnits ett så stort statistiskt underlag att utgå ifrån i kartläggningsfasen. Det gäller tex data från MedRave. Vi har därför varit tvungna att fokusera mer på andra typer av underlag.

Hälsa Hemma har sett att vi tar emot färre patienter 65 år eller äldre, än vad vi bör utifrån patientunderlagets åldersfördelning. Enligt statistik från Statistiska centralbyrån från 2021 är 16 procent av befolkningen i Stockholms län 65 år eller äldre. Av Hälsa Hemmas listade patienter är i skrivande stund endast 9 procent 65 år eller äldre.

Hälsa Hemma har undersökt varför en mindre andel äldre än förväntat väljer Hälsa Hemma som sin vårdcentral. Vårdcentralen specialiserar sig på hembesök och digital vård. Det har i återkopplingen från äldre patienter visat sig att hembesöken är en väldigt uppskattad del av vårdcentralens erbjudande, men att den digitala upplevelsen för de äldre kan förbättras. Det handlar tex om att texten i appen bör vara mer lättläst samt att göra appen anpassad till läsplattor som har en större skärm.

Hälsa hemma kommer därför göra en extra satsning på äldre patienter under 2023.

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.

Äldre

Mål (Vad vill ni uppnå?)

Vilka patientrelaterade resultat vill ni uppnå med arbetet?

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

Formulera här era mål:

Hälsa Hemma har följande övergripande mål för 2023:

- Hälsa Hemma ska bli en mer attraktiv vårdcentral för äldre patienter.

Och följande delmål:

- Hälsa Hemma ska öka andelen listade patienter som är 65 år eller äldre.
- Hälsa Hemma ska göra Hälsa Hemma-appen mer tillgänglig för patienter som är 65 år eller äldre.

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: Vårdcentralen är inte tillräckligt bra på att nå ut med sitt budskap till den äldre befolkningen.

1.1: Bli tydligare i marknadsföringen.
1.2: Satsa på att informationen ska nå ut till fler äldre patienter.

2: Vårdcentralens app är ibland svår att använda för äldre patienter.

2.1: Förbättra läsbarheten i appen.
2.2: Ta fram en version av appen som är anpassad till läsplattor som har en större skärm.
2.3: Erbjud äldre patienter att låna läsplattor med tangentbord som endast kan användas för ärenden på vårdcentralen.

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-forbattringsstrappa/>

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. Med-rave)	Datum för att uppnå målvärdet
Indikator 1	<i>Andel listade patienter 65 år eller äldre.</i>	9%	2023-02-08	12%	ListOn	dec 2023,
Indikator 2	<i>Andel listade patienter 75 år eller äldre.</i>	4%	2023-02-08	6%	ListOn	dec 2023
Indikator 3	<i>Andel patienter 65 år och äldre som laddat ner och registrerat sig i Hälsa Hemma-appen.</i>	12%	2023-01-31	14%	Apsmith	dec 2023
Indikator 4	<i>Genomsnittlig patientnöjdhet för patienter 65 år och äldre.</i>	4,29 av 5	2023-02-13	4,50	Ratins	dec 2023

Kommentar (valfritt):

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-forbattringsstrappa/>

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?

Steg 1: Planera

Vi kommer att börja med att sätta ihop ett team med ytterligare personer som kan vara till stöd i att genomföra arbetet. Teamet kommer bestå av tekniker/mjukvaruutvecklare, marknadsförare samt vårdpersonal. Teamet kommer initialt att träffas varannan vecka för att hålla god takt i arbetet. Teamet kommer att börja med att testa idén om tydligare marknadsföring till äldre patienter och tillsammans arbeta fram konkreta uppslag.

Teamet kommer även arbeta med idén att förbättra läsbarheten i appen. Teamet kommer tillsammans arbeta fram en prototyp av appen som är mer lättläst för äldre patienter.

Övriga idéer tas upp under året.

Steg 2: Göra

Team har satts samman med projektledare, tekniker/mjukvaruutvecklare, marknadsförare, verksamhetschef och specialist i allmänmedicin. Marknadsförare med stöd från teamet har arbetat med mål 1.1 och 1.2. Tekniker/mjukvaruutvecklare har med stöd från teamet arbetat med mål 2.1 och 2.2. Tanken var också att tekniker/mjukvaruutvecklare skulle arbeta med mål 2.3, men av flera anledningar kunde det projektet inte startas, en viktig anledning var svårighet att hitta finansiering till projektet. Övriga delar följer planen.

Steg 3: Studera

I båda delprojekten, som rör marknadsföring respektive teknikutveckling, har testerna gett bra resultat. Testerna som rör marknadsföring pågår ständigt och de kampanjer som ger sämre resultat tas bort till förmån för nya. De nya kampanjerna tas fram utifrån nya lärdomar.

Steg 4: Agera

Delprojektet som rör marknadsföring har gett bra resultat och kommer fortsätta att utvecklas.

Delprojektet som rör teknikutveckling har i sina respektive underprojekt fått goda resultat på testning av befintlig app samt den nyutvecklade appen anpassad för läsplattor. Båda dessa är satta i produktion, dvs de är nu publika och kan användas av vårdcentralens patienter.

Steg 5: Planera ny PGSA eller en SGSA

Delprojektet som rör marknadsföring kommer att fortgå och hela tiden leta efter nya förbättringsmöjligheter. De förbättringar som släppts på tekniksidan finns i skrivande stund ingen plan för att uppdatera. Hälsa Hemmas utvecklingsteam arbetar dock hela tiden med att utveckla Hälsa Hemma-appen och om behov uppstår kommer den anpassas ytterligare kopplat till äldres behov.

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

Spara detta dokument med namn enligt: Enhet tema år del 1

t.ex. "Boo VC diabetes 2023 del 1" utan att klippa bort del 2 och skicka in i **WORDFORMAT** som **BILAGA** namngivet med **er vårdcentral** enligt ovan senast 28 februari 2023 till: forbattningsarbeten.apc.slso@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

Följande förbättringsidéer har genomförts av Hälsa Hemma:

1.1: Bli tydligare i marknadsföringen.

Hälsa Hemma har gjort insatser för att bli tydligare i marknadsföringen. Vi har testat olika budskap som vi tror kan attrahera äldre i större utsträckning. Det har varit mindre fokus på budskap som teknik och digitala lösningar, och mer fokus på tillgänglighet, kontinuitet och hembesök.

1.2: Satsa på att informationen ska nå ut till fler äldre patienter.

Marknadsföringen har riktats mer mot äldre patienter. Det kan göras genom åldersriktad marknadsföring på bland annat Facebook och Google. Vissa kampanjer har gått bättre än andra, tex kampanjer med information om att man får en fast läkarkontakt hos Hälsa Hemma. Andra åtgärder som att skicka ut information om vårdcentralen genom brev tycks ha gett mindre bra resultat. Det har varit svårt att mäta men vi kan inte se någon större effekt av brevutskicken.

2.1: Förbättra läsbarheten i appen.

Utvecklingsteamet har förbättrat läsbarheten i Hälsa Hemma-appen. De har gjort tester genom att sätta appen i händerna på äldre patienter och har därigenom fått återkoppling kring vilka delar som kan göras tydligare. Bland annat har textstorleken i appen gjorts möjlig att ändra i telefonens inställningar. Dessutom har vissa kontrastfärger ändrats vilket gör att det är lättare att läsa vissa stycken.

2.2: Ta fram en version av appen som är anpassad till läsplattor som har en större skärm.

Efter sommaren släppte Hälsa Hemma en app anpassad för läsplattor. Appen finns till operativsystemen iOS och till Android. Hälsa Hemmas förhoppning är att det ska bli lättare för äldre att läsa och klicka på en större skärm, eftersom nedsatt syn kan vara ett hinder för många äldre patienter. Det är även möjligt att koppla ett fysiskt tangentbord till en läsplatta vilket gör det lättare att skriva.

Följande förbättringsidéer har inte genomförts:

2.3: Erbjud äldre patienter att låna läsplattor med tangentbord som endast kan användas för ärenden på vårdcentralen.

Projektet att låna ut läsplattor med tangentbord har inte påbörjats ännu. Tanken är att tröskeln att använda Hälsa Hemmas app ska bli lägre genom att kunna använda läsplattor som tillhandahålls av vårdcentralen. Projektet har ännu inte haft möjlighet att starta, men vi hoppas och tror att det kan bli möjligt i framtiden.

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	Start- läge (% eller antal)	Datum /period för start- läge	Mål (% eller antal)	Resultat (% eller antal)	Källa (t.ex. Med- rave)	Datum/ period för resultat- värdet
Indikator 1	<i>Andel listade patienter 65 år eller äldre.</i>	9%	2023- 02-08	12%	11%	ListOn	2023-12-31
Indikator 2	<i>Andel listade patienter 75 år eller äldre.</i>	4%	2023- 02-08	6%	5%	ListOn	2023-12-31
Indikator 3	<i>Andel patienter 65 år och äldre som laddat ner och registrerat sig i Hälsa Hemma-appen.</i>	12%	Från 2022-06- 07 till 2023-01- 31	14%	23%	Appsm ith	från 2023-09-01 till 2023-12-31
Indikator 4	<i>Genomsnittlig patientnöjdhet för patienter 65 år och äldre.</i>	4,29 av 5	2023- 02-13	4,50	4,41	Rating s	från 2023-09-01 till 2023-12-31
Indikator 5	<i>Andel av listade patienter 65 år och äldre som svarat på patientnöjdhets- enkät</i>	36%	Från 2022-06- 07 till 2023-01- 31		40%	Rating s	från 2023-09-01 till 2023-12-31

Övriga kommentarer:

Har lagt till indikator 5 i efterhand efter tips via mail från Lisa Unogård Maxstad. Därmed inget mål satt.

Hälsa Hemma har haft en positiv förändring på alla indikatorer vi valt att titta på. Dock har flera av indikatorerna inte helt nått upp till det satta målet. Indikator 1 och 2 beskriver hur stor andel av de listade patienterna som tillhör de äldre målgrupperna. Dessa indikatorer har en tydlig koppling till förbättringsarbetets mål. Andelen listade patienter 65 år och äldre har ökat från 9 till 11 procent, och landar alltså bara en procentenhet ifrån målet på 12 procent. På liknande sätt har andelen listade patienter 75 år och äldre ökat, från 4 till 5 procent. Även där en procentenhet under målet.

Indikator 3 beskriver hur stor andel av patienterna som laddat ner och registrerat sig i Hälsa Hemma-appen som är 65 år och äldre. Där har det skett en förändring från 12 till 23 procent. Målet var 14 procent. Ökningen har alltså blivit mycket högre än målet. Det skapar dock frågan varför så många äldre väljer att registrera sig i appen, men att en mindre andel sedan tar steget och listar sig på vårdcentralen. Det är något vi kommer att titta närmare på under närmaste tiden.

Indikator 4 visar genomsnittlig patientnöjdhet för patienter 65 år och äldre. Patientnöjdheten väljs efter avslutat ärende i Hälsa Hemma-appen och är en skala 1-5. Det har skett en ökning från 4,29 till 4,41. Dock uppnås inte målet på 4,5. Men det är en positiv ökning som får ses som lyckad. Även

andelen av de äldre patienterna som svarat på frågan har ökat från 36 till 40 procent (indikator 5). Under perioden 1 september till sista december 2023 så svarade 138 av 338 patienter 65 år och äldre på frågan minst en gång.

Följande mål sattes upp innan arbetet startade:

- Hälsa Hemma ska bli en mer attraktiv vårdcentral för äldre patienter.

Och följande delmål:

- Hälsa Hemma ska öka andelen listade patienter som är 65 år eller äldre.
- Hälsa Hemma ska göra Hälsa Hemma-appen mer tillgänglig för patienter som är 65 år eller äldre.

Slutsats: Huvudmålet och delmålen har i stort uppnåtts av Hälsa Hemma. Alla fem indikatorerna har haft en positiv förändring. Tre av indikatorerna når dock inte helt upp till det uppsatta målvärdet. Men sammantaget bedömer vi att förbättringsarbetet varit en framgång.

Slutreflektion

Vad har ni lärt er?

Det känns jätteroligt att det arbete vi gjort har gett resultatet. Vi når inte hela vägen fram på alla indikatorer men det har varit en tydlig förbättring. Hälsa Hemma har en större andel äldre patienter listade på vårdcentralen nu jämfört med tidigare.

Det finns flera lärdomar att dra av förbättringsarbetet som genomförts kopplat till äldre. På flera punkter har det gått lättare än förväntat. Det som har gjort det enklare än förväntat är att de resurser som vi har kunnat använda, marknadsförare och tekniker, är väldigt kompetenta och har varit väldigt självgående. Så en viktig lärdom är att ha ett duktigt team men kunskap inom sina respektive områden. En annan viktig lärdom är att det inte behöver vara dåligt att släppa en förbättringsidé. Idén med att låna ut läsplattor till äldre genomfördes inte men resultatet verkar inte ha påverkats av detta. Möjligen hade den idén tagit resurser från de andra idéerna vilken lett till ett försämrat resultat. Men det är svårt säga.

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?

Hälsa Hemma har i utvecklingen av ny teknik använt sig av kunskap från äldre patienter som är listade på vårdcentralen. Det är av stor vikt att få återkoppling från användarna. De äldre patienterna har gett mycket viktig kunskap kring deras behov. Även i marknadsföringen har vi frågat de äldre patienterna som valt att lista sig, vad som gjorde att de valde Hälsa Hemma.

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 är övertygade om att Hälsa Hemmas erbjudande till patienterna, en kombination av digital vård och hembesök, är något som passar den äldre befolkningen extra väl. Vi kommer därför fortsätta att anpassa våra system och att arbeta för att fler äldre ska hitta till Hälsa Hemma. Förbättringsarbetet har gjort det ännu tydligare för oss att detta är något att satsa vidare på.

Spara detta dokument med namn enligt: Enhet tema år del 2
t.ex. "Boo VC diabetes 2023 del 1 och 2" och skicka in i **WORDFORMAT** som **BILAGA**
namngivet med **er vårdcentral** enligt ovan senast 31 januari 2024 till funktionsbrevlådan
forbattringsarbeten.apc.slso@regionstockholm.se
Bilagor sparas ned under namnet på er vårdcentral och Bilaga 1, 2 osv om ni vil bifoga bilagor.
Eventuella rutiner och lathundar/flödesscheman kan även klistras in här på slutet.