

## Förslag på upplägg vid uppföljningsdialog

<b>VC</b>	<b>Beställar- organisation</b>	<b>Utvecklings- avdelning</b>
<b>Inför uppföljningsdialog</b>		
<b>Välj ut 2-3 områden som är extra viktiga att diskutera</b>	<b>Välj ut 2-3 områden som är extra viktiga att diskutera</b>	<b>Välj ut 2-3 områden som är extra viktiga att diskutera</b>
<b>Översiktlig koll på tillgängliga datakällor, t.ex. Medrave, Nationella patientenkäten (NPE), data från ev. IT-system för lättakut</b>	<b>Översiktlig koll på tillgängliga datakällor</b>	<b>Översiktlig koll på tillgängliga datakällor, t.ex. NPE, Vården i siffror</b>
<b>Under UppföljningsDialog</b>		
<b>Ansvar för att presentera data (på duk/storbildsskärm)</b>	<b>Intervjuare Bisittare Dokumentering</b>	<b>Intervjuare Bisittare Dokumentering</b>

# **Samtal med verksamhetschef, medicinskt ansvarig läkare, enhetschefer, personer i ledningsgrupp etc.**

**Kl. 8.30-9.30 Genomgång av P1-P3**

## **Inledning**

**Presentationsrunda**

## **P1: Personal (Persons)**

**Vilka arbetar här?**

**Hur är arbetsmiljön?**

**Hur mår medarbetarna - utveckling av sjukskrivningstal?**

**Hur upplever medarbetare verksamheten? Reflektioner kring medarbetarenkät?**

**Hur ser upplägget ut för fortbildning? (Både professionsspecifikt och interprofessionellt)**

**Hur ser utbildningsinsatser för studenter ut för olika yrken?**

**Finns det några interprofessionella utbildningsmoment för studenter som praktiserar i verksamheten?**

**Pågår någon forskning på vårdcentralen?**

**Interagerar ni med någon annan vårdcentral?**

**Framtida utmaningar kring utbildning/fortbildning/arbetsmiljö?**

## **P2: Verksamhetens syfte – vision och motivation (Purpose)**

**Hur ser verksamhetens egen verksamhetsidé och vision ut?**

**Hur arbetar verksamheten med att motivera? Hur skapas förändringskraft?**

## **P3: Patienter**

**Hur ser patientgruppen ut? T. ex. ålder, kön, socioekonomiska faktorer, CNI, ACG?**

**Titta på data i Nationell patientenkät – hur utvecklas resultaten?**

**Planeras några åtgärder utifrån resultaten i Nationell patientenkät?**

**Följer ni några patientrapporterade mått avseende medicinska resultat och/eller upplevelse av verksamheten? (PROM = Patient Reported Outcome Measures och/eller PREM = Patient Reported Experience Measures)**

**Hur arbetar vårdcentralen med personcentrering?**

**Hur identifieras olika behov hos patienterna? T.ex. med segmenteringsmodell**

## **Kl. 9.30-9.45 Kaffepaus**

## **Kl. 9.45-10.45 Genomgång av P4**

### **P4: Processer - utveckling, kvalitet och rutiner (Processes)**

#### **Organisation och ledning**

**Hur är verksamhetens arbete organiserat?**

**Hur arbetar ni med eHälsa?**

**Finns det ett ledningssystem och hur fungerar det?**

**Hur ser ledningsstrukturen ut kortfattat?**

**Finns det en upplevelse av att verksamheten har mandat att utveckla VC?**

**Hur utvecklas ekonomin för verksamheten? Några större förändringar i inkomster eller utgifter sedan föregående år?**

**Finns det särskilda utmaningar avseende mål och resurser?**

**Är det något med era lokaler som behöver förbättras för patienterna? För personalen?**

**Hur bedrivs miljöarbete? Potentiella vidareutvecklingsområden?**

#### **Patientsäkerhet**

**Hur bedrivs arbete med patientsäkerhet?**

**Finns några utmaningar vad gäller patientsäkerhet?**

**Hur fungerar avvikelserapportering?**

**Tankar kring utveckling av antalet ärenden till patientnämnden? Lex Maria?**

**Har patientsäkerhetskulturmätning genomförts? Reflektioner kring resultatet?**

**Reflektioner kring senaste patientsäkerhetsberättelsen?**

**Hur fungerar processen kring Standardiserat Vårdförlopp (SVF)?**

#### **Utveckling**

**Hur bevakas och omsätts ny kunskap och evidens i arbetssätten? (T.ex. riktlinjer och vårdprogram)**

**Hur sker lärande om verksamheten och arbetssätt?**

**Hur arbetar verksamheten med förbättringsarbete?**

**Hur är förbättringskunskapen hos medarbetarna?**

**Vilka förbättringsarbeten har genomförts och är pågående?**

**Vilka förbättringsarbeten planeras? Identifierade förbättringsområden?**

**Hur involveras patienter i förbättringsarbetet?**

**Finns det exempel på användning av PrimärvårdsKvalitet i kvalitetsarbetet?**

### **Titta på data gemensamt**

**Vilka datakällor används för att följa verksamheten?**

**Hur är olika diagnosgrupper fördelade?**

**Vilka diagnosgrupper står för flest besök?**

**Hur ser utvecklingen av resultat ut för era olika patientgrupper?**

**Identifieras några skillnader i jämförelse med andra enheter?**

**Vilka förbättringsområden kan identifieras?**

**Utmaningar och behov av stöd i det fortsatta kvalitetsarbetet?**

### **Konkret exempel**

1. Välj ett område att titta närmare på (t.ex. stroke)
2. Vad tänker ni om det?
3. Vad skulle ni kunna ändra för att skapa en förändring?
4. Finns det något ni kan göra redan imorgon?
5. Vilka vinster finns det med att åstadkomma förändringen? (Ökad livskvalitet för patienten, arbetsglädje, bättre ekonomi och resurshållning, ökad kunskap)

### **Kontinuitet**

**Hur ser kontinuiteten ut på mottagningen?**

**Hur stor andel av patienterna har fast läkare?**

**Hur många listade patienter har respektive läkare?**

**Utmaningar?**

### **Prevention och levnadsvanor**

**Finns det en struktur för hur hälsosamtal erbjuds?**

**Lokal organisation av livsstils-mottagningen/preventionsarbetet? Ansvarig ssk? Läkare? Rutiner?**

**Förbättringspotential i PrimärvårdsKvalitet gällande levnadsvanor?**

**Används patientrapporterad data/mått avseende levnadsvanor?**

**Utmaningar i arbetet med förebyggande verksamhet?**

### **Samverkan**

**Hur sker samverkan med andra aktörer och vårdgivare? T.ex. SIP, trygg och säker utskrivning vid sjukhusinläggning, kommunen**

**Hur arbetar ni med individer med komplexa vårdbehov?**

**Hur fungerar arbetet med sjukskrivning? Tillgång till rehabkoordinator?**

**Sker någon samverkan med civilsamhället, t.ex. PRO, kyrkan, Röda korset?**

**Hur fungerar hanteringen av inkommande remisser? Utrymme för effektivisering?**

**Kl. 10.45-11.00 Rundvandring på VC**

**Kl. 11.00-12.00 Genomgång av P5-6**

**P5: Mönster i verksamhetens utveckling (Patterns)**

**Besöksmönster**

**Hur ser fördelningen mellan olika sorters besök ut?**

**Hur ser "äka täckningsgrad" ut? (andel av listade patienter som besökt enheten senaste året)**

**Hur många patienter är "månsökare" (mer än 10 läkar- eller ssk-besök/år)?**

**Hur har antalet besök utvecklats i jämförelse med föregående år?**

**Hur utvecklas listningsstatistiken för pålistning och avlistning/omsättning?**

**Arbete och system för prioriteringar i verksamheten**

**Reflektioner kring arbete med den etiska plattformen i praktiken (människovärdesprincipen, behovs- och solidaritetsprincipen, kostnadseffektivitetsprincipen)?**

**Hur identifierar och hanterar enheten bortträngningseffekter?**

**Hur synliggörs vårdbehov hos patienter med nedsatt autonomi?**

**Hur är hemsjukvård och vård för patienter på sjukhem organiserad?**

**Görs planerade hembesök/återbesök av läkare med strukturerad läkemedelsuppföljning minst 1 gång per år**

**Hur fungerar rutiner för tolksamtal?**

**Ger befolkning- och diagnosstatistiken anledning att omprioritera i verksamheten och dess utformning?**

**Tillgänglighet**

**Öppettider/Mottagningstider/Telefontider?**

**Tillgänglighet för akut, subakut och kroniskt sjukdom?**

**Tillämpas någon form av kallelsesystem för patienter med kronisk sjukdom?**

**Telefontillgänglighet?**

**Vilka utmaningar finns vad gäller tillgänglighet?**

**Kl. 12-13 Lunch**

**Kl. 13-14 Samtal med medarbetare från olika professioner**

**Kl. 14-14.30 Sammanfattning och återkoppling**

**Sammanfattning**

**Vad gör ni bra?**

**Vad ska ni jobba vidare med?**

**Föreligger någon indikation för fördjupad uppföljning?**

**Återkoppling till uppföljningsteamet**

**Vad var bra?**

**Vad behöver bli bättre?**

**Vad skapar värde för den egna verksamheten?**

**Inbokning av uppföljningsmöte? Önskemål om något fokusområde då?**

## **Samtal med medarbetare**

**KI. 13-14**

### **Generella frågor**

**Vad gör ni bra?**

**Vad har ni för utmaningar?**

**Hur arbetar ni med förbättringsarbete?**

**Vilka saker som ni gör bra idag kan ni förstärka och kanske överföra till andra områden?**

### **Samtal kring konkret exempel**

- 1. Välj ett område att titta närmare på (t.ex. stroke)**
- 2. Vad tänker ni om det?**
- 3. Vad skulle ni kunna göra annorlunda för att skapa en förändring?**
- 4. Finns det något som ni kan göra redan imorgon?**
- 5. Vilka vinster finns det med att åstadkomma förändringen (t.ex. ökad livskvalitet för patienten, arbetsglädje, bättre resurshållning, ökad kunskap)**

**Finns det någonting som vi inte har pratat om?**

### **Återkoppling till uppföljningsteamet**

**Vad var bra?**

**Vad behöver bli bättre?**

**Vad skapar värde för den egna verksamheten?**