

Vårdkontakt Direkt- Vår resa i Sörmland och införandeprojektet

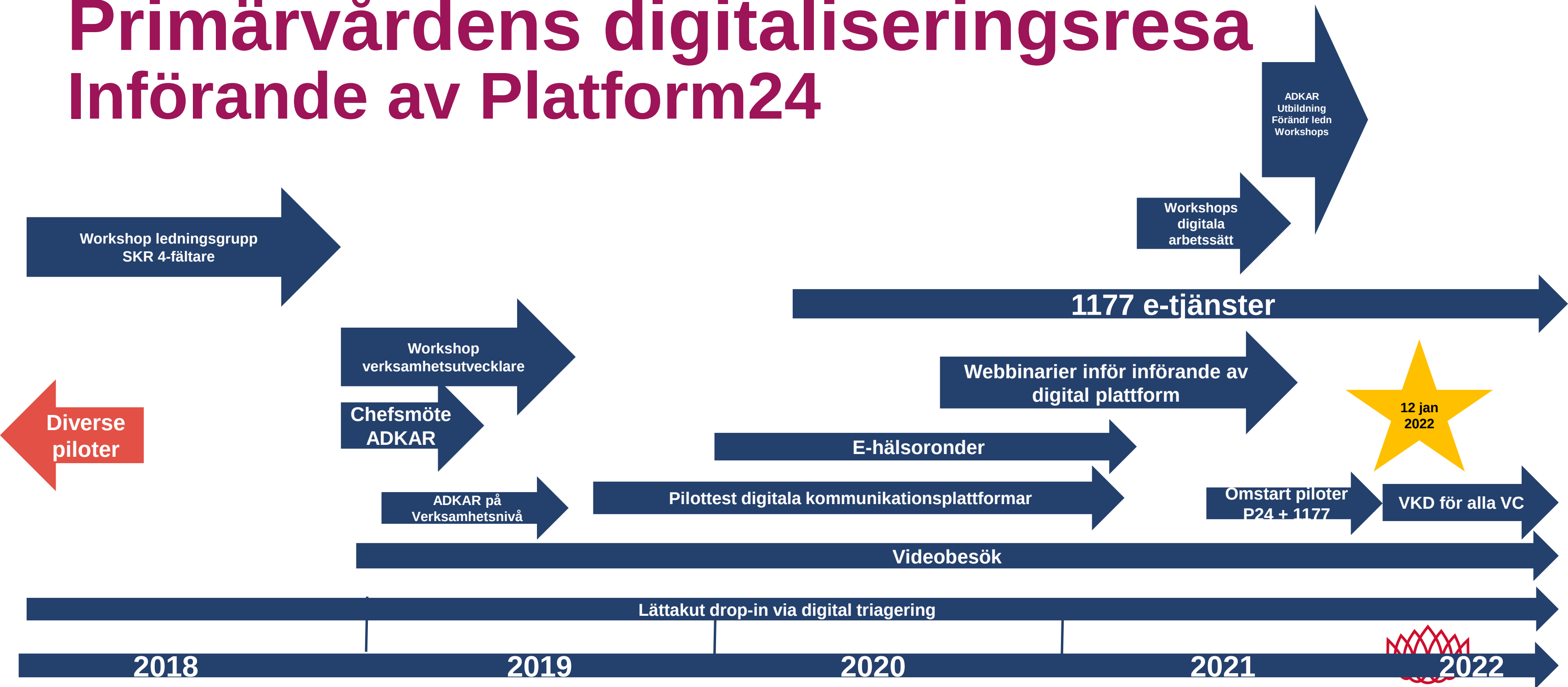
Eva Neidenström, Verksamhetsutvecklare
på Utvecklingsenheten

Projektledare för pilotprojektet och införandeprojektet



Primärvårdens digitaliseringsresa

Införande av Plattform24



Region Sörmlands resa med Platform24

- Initiativtagare Chefen för Hälsovalsstaben
- Nov 2019, start pilot, 5 vårdcentraler
 - testat olika flöden, både sök vård med triage och direktflöden till chatt med olika funktioner t.ex. sekreterare, hälsa, rehabteam
- 2020-2021, Upphandling, ramavtal
- 14/6 Omstart pilot VC + 1177, direktingångar + sekreterarchatt på VC
- 1/9 Omstart ytterligare 3 pilot-VC
- 12/1 2022 Breddinförande på resterande VC som inte redan har en likvärdig lösning (totalt 22 VC)

Införande av Platform24 i Primärvården

I linje med målen i Framtidens Hälso- och sjukvård 2.0 beslutade Regionstyrelsen att införa en digital kommunikationsplattform med automatisk triagering med start i primärvården och 1177 vårdguiden under 2022.

För vem?

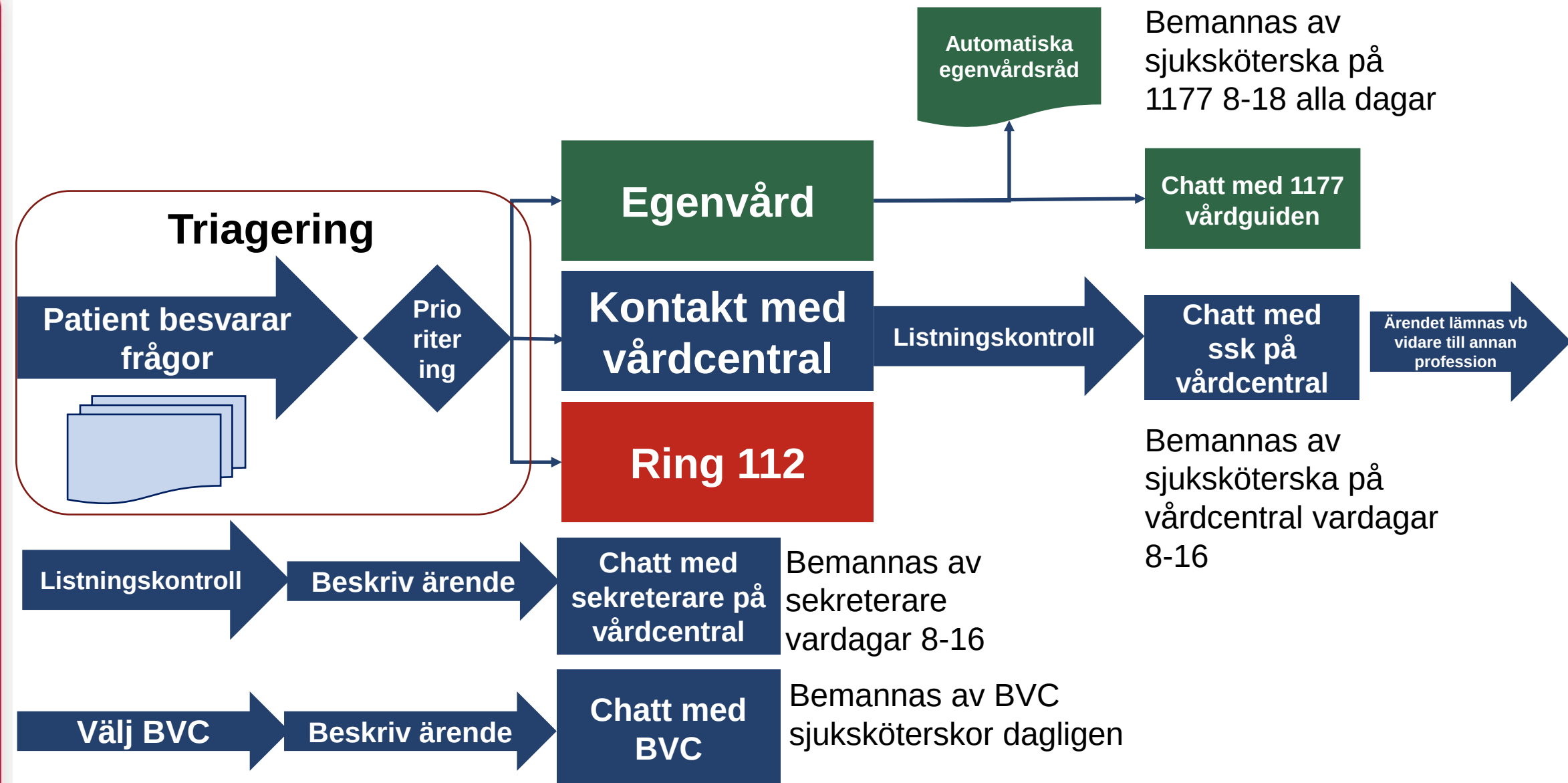
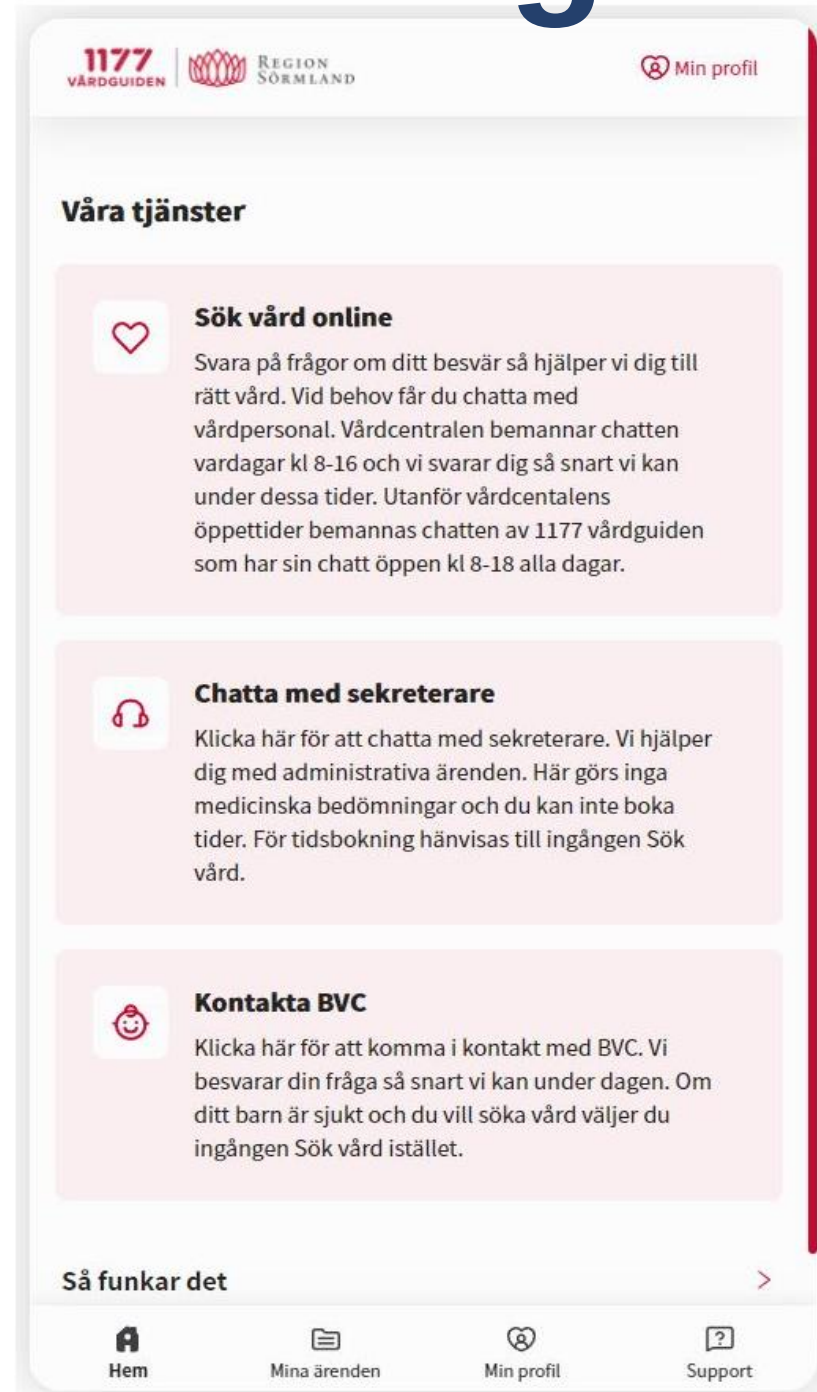
- Först ut var primärvården med 22 vårdcentraler samt 1177 Tjänsten har testats i en pilot hos några vårdcentraler och kommer breddinföras i början av 2022.
- Från 2022 finns krav i regelboken *"Samtliga vårdcentraler ska under 2022*

använda regionens upphandlade digitala verktyg med digital plattform eller motsvarande verktyg som ett utbud i

kontaktvägar för befolkningen"

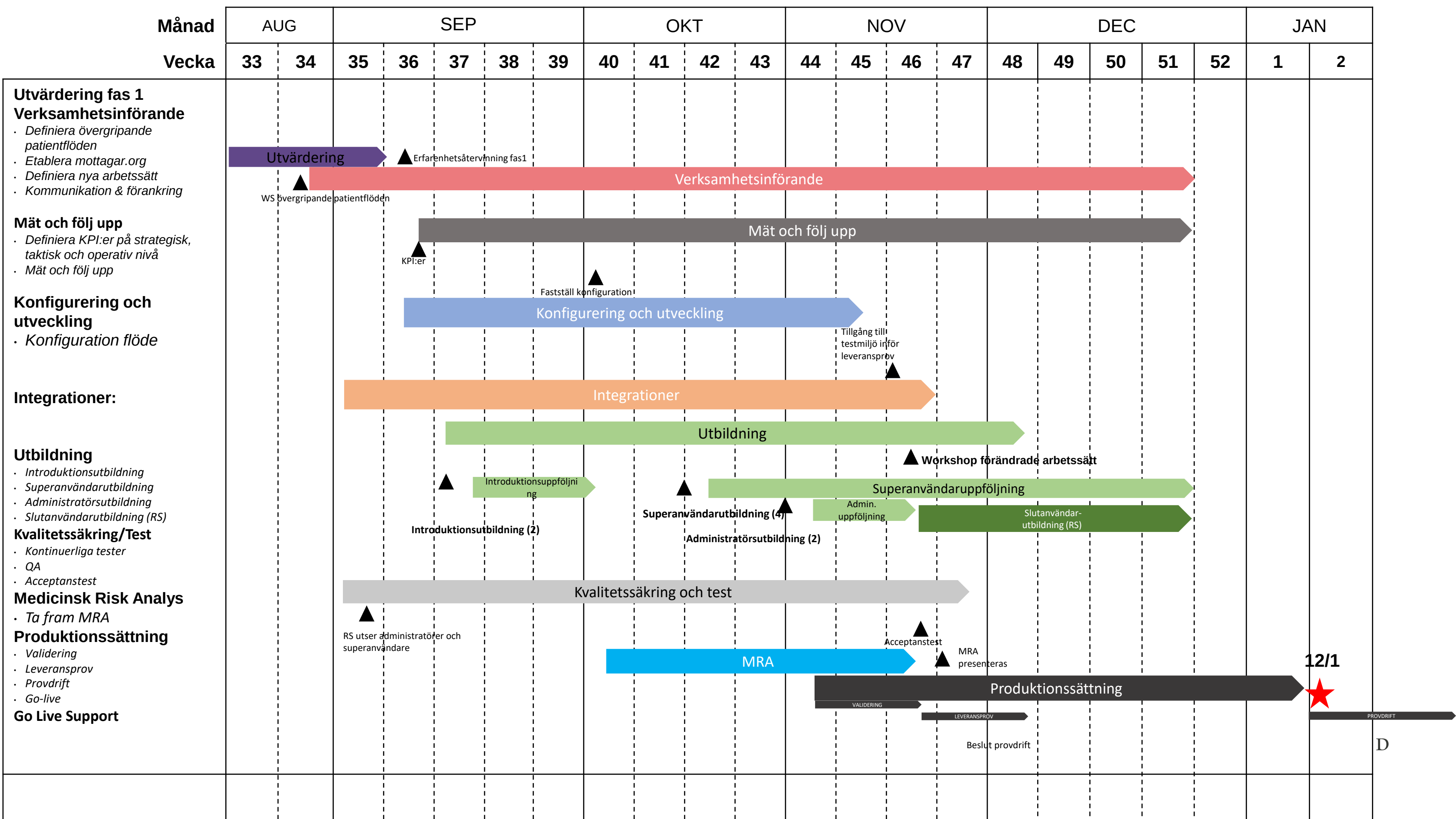


Hur fungerar Vårdkontakt direkt?



Införanderesan





Steg för steg mot ett införande på er vårdcentral

Vad är det vi ska göra? Uppdrag, syfte och mål

- Tydliggör uppdrag och syfte
- Nuläge/önskat läge, mål för implementering
- Sätt en tidplan

Vilka ska vi involvera? Deltagare

- Identifiera nyckelpersoner: ledning, multiprofessionellt införandeteam, verksamhetsutvecklare, superanvändare, administratör, kontaktperson BVC, objektspecialist
- Engagera alla yrkesgrupper

Vad behöver vi för att lyckas? Förutsättningar

- Identifiera behov hos personal (motivation, kompetens)
- Identifiera behov av utrusning
- Planera arbetssätt och rutiner
- Finns tid frigjord för deltagare?

Hur vet vi att vi är på rätt väg? Utvärdera, justera och vidmakthålla

- Plan för uppföljning
- Samla in data
- Utvärdera, kommunicera, diskutera, justera och hålla i nya arbetssätt

Checklista



Verksamhetsstöd som erbjuds

Aktivitet	För vem?
Individuella samtal med verksamhetschefer kring stödbehov	Verksamhetschefer
ADKAR-mätning* för analys av nuläge och stödbehov, material att jobba vidare med i egen verksamhet	Alla medarbetare
Inspiration- demo och frågestund, ca 1 h	För alla
Implementeringscheck- effekter, mål och uppföljning, material att jobba vidare med i egen verksamhet	Chefer, verksamhetsutvecklare och andra som driver utvecklingsarbete
Workshop förändrade arbetssätt, ca 2 h, material att jobba vidare med i egen verksamhet, i samarbete med Platform24 (se även föregående bild)	Chefer, verksamhetsutvecklare och andra som driver utvecklingsarbete
Megaskype med frågestund	Alla medarbetare



Utbildningar

Typ av utbildning	Syfte	För vem?	Hålls av	Upplägg	Ungefärlig tid
Introduktionsutbildning	Att introducera plattformen	För alla	Platform24	1 h vid 1-2 tillfällen, ett tillfälle spelas in. Uppföljning frågestunder med Platform24	Mitten- slutet av september (v 37-39)
Workshop övergripande flöden	Att introducera det aktuella flödet	Chefer och verksamhetsutvecklare	Platform24/RS	Fysisk workshop, med grupparbeten	3 h
Workshop kring förändrade arbetssätt	Att ge inblick i hur förändrade arbetssätt kan bidra till ett mer produktivt och effektivt arbete i plattformen	Chefer, verksamhetsutvecklare, superanvändare	Platform24/RS	2 h, Fysisk workshop på två platser hopkopplade via video	11/11
Superanvändarutbildning	Att utbilda superanvändarna i det nya flödet och att arbeta praktiskt i plattformen (Clinic24), samt att ge kunskaper att lära ut till slutanvändarna	Superanvändare	Platform24	3 h, samordnas t.ex. per länsdel Uppföljningstillfällen	Mitten av oktober- mitten av november (v 42-46), 6 tillfällen
Administratörsutbildning	Att utbilda administratörerna i att hantera användare, behörigheter och fraser i plattformen (Manage24)	Administratörer	Platform24	1 h, vid 1-2 tillfällen, möjlighet till korta uppföljningar	Mitten av oktober (v 44-45), två tillfällen
Slutanvändarutbildning	Att utbilda slutanvändarna i det nya flödet och att arbeta praktiskt i Clinic24	Slutanvändare	Superanvändare	3 h, anordnas lokalt i verksamheten enligt eget upplägg	Ca 2 veckor innan införandet, December

Dessutom

- Superanvändaruppföljningar varje vecka (för superanvändare och administratörer) från det att superanvändarna fått utbildning och fram till jul.
 - Genomgång av nya funktionaliteter
 - Genomgång av nya rutiner
 - Frågor
 - Megateam-möten varje månad under hösten för alla medarbetare
 - Kort info, statusuppdatering, möjlighet till frågor
 - Hemsida
 - Månatliga nyhetsbrev
 - Rutiner
 - Lathundar
 - Manual
 - Kontaktuppgifter till funktionsbrevlådan
 - Checklista inför uppstart
-

Efter uppstart

- Dagliga pulsmöten första två veckorna
 - Superanvändaruppföljning varje vecka under tre veckor, därefter glesare
- Teamsyta med olika kanaler (superanvändare o admin, + andra intresserade) startade efter superanv utbildningen
 - Information
 - Support (både projektet och Platform24 svarar initialt)
 - Uppföljning
- 6 days challenge
- 4 nyckelflöden
- Gemensamt styrkort
- Stegvis marknadsföring
- Utvärdering av införandestödet

Vårdkontakt Direkt – verksamhetsperspektiv & central ingång

Sabina Kalaitzis Barrögård, Verksamhetschef och
implementeringsansvarig av Vårdkontakt Direkt hos 1177

Var befann vi oss på 1177?



Sörmland hade tagit hem 1177 i egen regi med helt egen start januari 2020

Under pandemi-vågor byggde vi upp verksamheten med rutiner, digitalisering och arbetssätt

Vi provade tidigt chatt som ett komplement till *covid-19 linjen* via telefoni

Medarbetargruppen "tyckte om" arbetssättet chatt

Vi hade ett tidigt gemensamt arbete och pågående dialog i medarbetargruppen kring vår vision och målbild som kännetecknas bl.a. av; resurseffektivitet, flexibilitet & samverkan för att visa vägen till trygg och säker vård där patienten befinner sig

Hur tänkte vi på 1177?



Frågan som blev viktig var; *VARFÖR skulle vi på 1177 vara en central ingång?*

Ledningsgruppen formulerade en tydlig riktning i linje med den gemensamma visionen och målbilden

1177 var i tidigt skede med i utformningen av triageflödet

Nära samverkan med projektledning för utbildning, utveckling- och förbättringsarbete



REGION
SÖRMLAND

Vad började vi med?



Superusers utsågs tidigt, personer som redan hade mandat, kompetens och vilja

Skapa utrymme för Enhetschefer att leda genom att stötta, delegera, följa upp, utvärdera

Vi var modiga att ta ut svängarna vad gäller att inte vet hur detta skulle påverka tillgängligheten

Våra superusers erbjöd flexibilitet i utbildning av medarbetare utifrån individuella behov

Insåg snabbt behov av förvaltning av utbildning i filmversion på digital samarbetsyta inom 1177



REGION
SÖRMLAND

Vilka var våra utmaningar?



Uppdatera våra timvikarier som inte arbetade regelbundet

Skulle fler digitala verktyg minska antalet timvik (som är äldre) hos oss?

Att se till att alla medarbetare arbetade i chatten regelbundet

Arbetsätt kring patientsäkerhet vid byta från chatt till telefoni

Integrera arbetssättet i vårt befintliga intromaterial för nyanställda

Var är vi på 1177 nu?



Chatten är ett väl integrerat arbetssätt inom 1177

Chatten är främjande för vår arbetsmiljö

Vi har en god samverkan inom Vårdkontakt Direkt med förvaltning och de andra verksamheterna

Digital primärvårdsjour via chatt och telefoni

Skall 1177 utöka öppettiderna?

Vårdkontakt Direkt i praktiken

Therese Röing Distriktssköterska och Förvaltningsledare
Vårdkontakt Direkt, Utvecklingsenheten Region Sörmland

Framgångsfaktorer i arbetssätt

- Utbildning placerad när live datum
- Beskriv systemet som en verktygslåda
- Tillit till autoanamnesen
- Använd autofraser-skapa gemensamma och personliga
- Längre återkommande fraser kan kopieras från ett worddokument
- Teamskanal för support, information och senare för diskussion
- Aldrig stänga chatten-dra ner på telefon (mer patientsäkert)
- Rutiner för att minska riskerna i riskanalysen
- Inte styra i detalj, få med verksamheterna

Farhågor

- Att det vid live datum ska välla in patienter-skalas upp långsamt.
- Bemanning
- Att vi inte kan styra inflödet

Fördelar

- Verktygslåda med möjlighet till bild, video lämna till annan profession, fråga annan profession.
- Möjlighet att arbeta hemma
- Lösa ärendet direkt i chatten
- Mer patientsäkert, störst vårdbehov går först
- Patienten vågar avvaktakommer fram



Framtid

- Fler professioner
- Öka vårdinitierade kontakter-uppföljning.
- Styra till profession
- Gruppmöten

Hur skapar vi jämlik tillgänglighet?

-Vi behöver ha ett grundutbud där alla professioner är representerade.

De ska inte bero på vilken VC du är listad på om du kan erbjudas ett digitalt möte med din läkare.

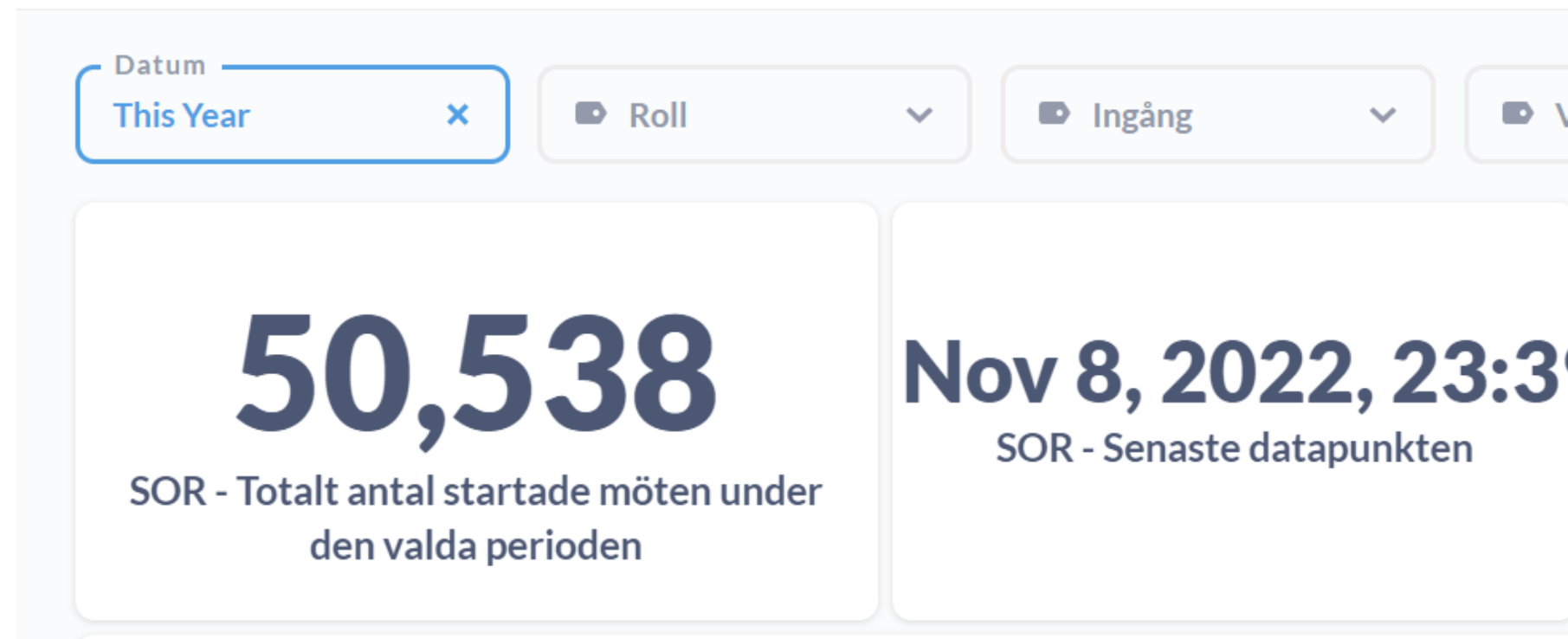
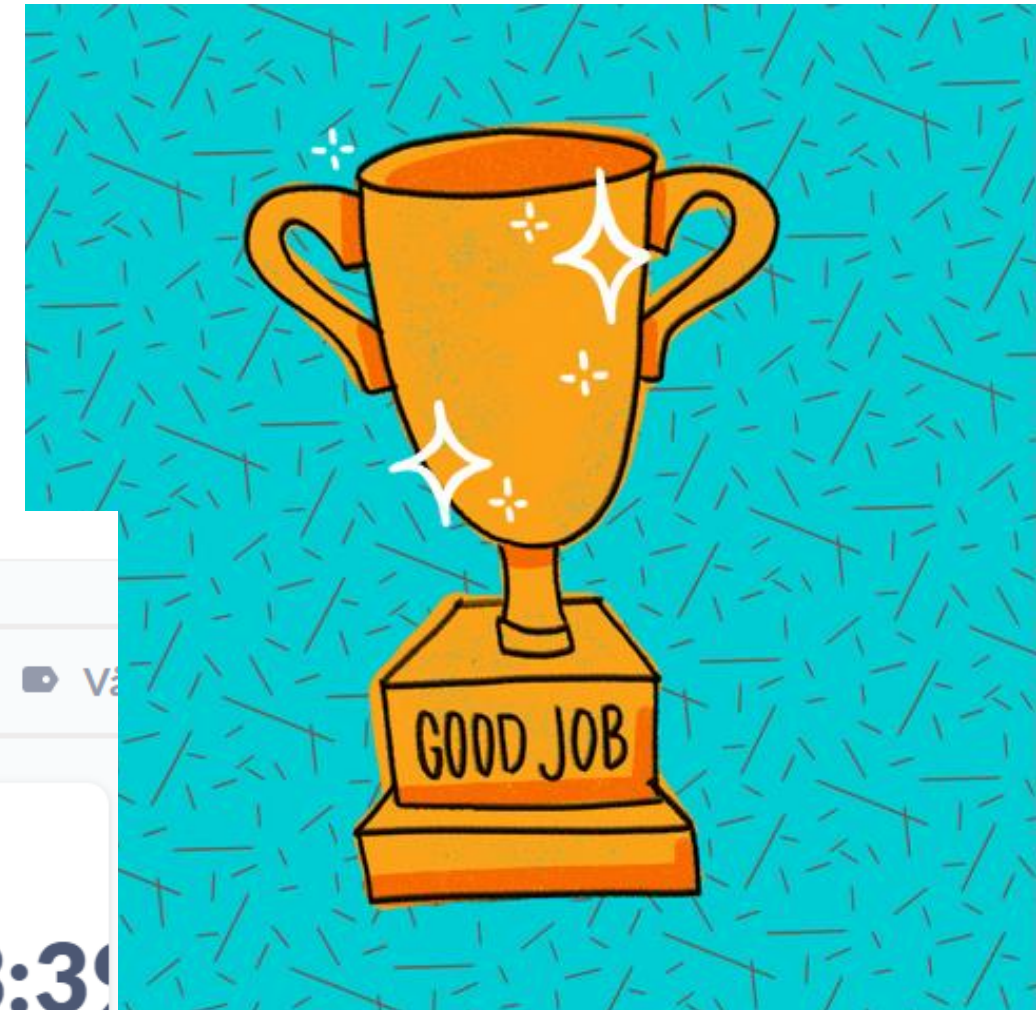
Medskick

- Paradigmskifte där vi ska lyckas få en ny kliniskblick
- Tid att lära sig skriva vård istället för att prata
- Patienten behöver också tid att få lära sig och prova systemet-tar tid

Jag tror inte att det går att ta digitaliseringen och klistra in det på våra befintliga arbetsmetoder, utan vi måste förstå hur vi kan styra om flödet till rätt person-skapa nya arbetsmetoder.

It och digitalisering i vården har inget egenvärde i sig utan det skapas ett värde när systemet underlättar för patienter och personal. (Anna Karin Hatt it-och energiminister 2011-2014)

Fira framgång



Kontaktuppgifter

Eva.Neidenstrom@regionsormland.se

Sabina.Kalaitzis.Barrogard@regionsormland.se

Therese.Roing@regionsormland.se



REGION
SÖRMLAND