

## Bakgrund

Sjuksköterskorna tycker att det är svårt att prioritera och triagera patienterna rätt i telefonrådgivningen. Det vara svårt att göra bedömningen, särskilt om du inte har så lång erfarenhet. Det kan då kännas stressande att inte hitta tider till läkare eller andra professioner. Det kan även bli vård på fel nivå. Det blir då läkaren som får göra bedömningen vid besöket och handläggningen kan då fördröja.

Patienterna kan ibland uppleva att det är för mycket ”sömningar” i vården. Vi vill nu utveckla och skapa ett närmare samarbete mellan professionerna och andra personer/verksamheter som arbetar kring Esther för att underlätta både för Esther och aktörer.



4 känner sig stressade när det finns ont om läkartider  
3 känner sig stressade ibland med oftast inte

Svårt att som ensam profession se helheten kring en patient. Inflödet har ökat sedan pandemin då många avstod att söka vård. Rådgivningsstödet är bra i telefonrådgivningen men ger inte all information vid triagering. Resurserna upplevs inte räcka till och det skapar stress. Esther kan få vänta onödigt länge.

## Mål

Vi har för avsikt att arbeta i team med samtliga professioner utifrån listning på läkare. Samtliga medarbetare ska vara med i ett team.

Bättre arbetsmiljö i telefonrådgivningen. Mätning av stressnivå.

Samtliga aktiviteter skall vara igång i maj 2022.

Vi ska mäta antal teamträffar per månad. Mål att varje team ska ha två träffar per vecka.

Vi vill följa patienternas upplevelse av att ingå i ett nära samarbete. Mätning i september 2022. Mål att 90% ska vara nöjda eller mycket nöjda.

Ökat samarbete med andra aktörer bla Hälsocenter.

Mätning: antal som hänvisas till Hälsocenter per månad.

# Stärka samarbetet kring Esther

Stärka samarbetet kring våra listade patienter genom att arbeta tvärprofessionellt i team

## Kontakt

Pernilla Ivarsson

[Pernilla.Ivarsson@rjl.se](mailto:Pernilla.Ivarsson@rjl.se)



## Genomförda förändringar

*Lista prioriterade förändringar som ska testas.*

- Förändra arbetssätt. Skapa flödesschema för samverkan kring Esther
- Identifiera vilka andra aktörer som är viktiga kring Esther
- Skapa arbetsrum
- Göra om schema
- Skapa mötesplatser och gemensamma planer mellan professioner på vårdcentralen och andra aktörer
- Utbilda och informera all personal på vårdcentralen

Vi har delat upp all personal så samtliga är med i ett team. Vår kurator och sjukgymnast är med i samtliga tre teamen. Vårdsamordnarna är med i var sitt team men hjälper till i alla. Det har avsatts tid i läkarkalendrarna så samtliga team har två tider per vecka. Oftast har det varit läkare-sköterska som träffats på temamötena. Här någon annan yrkeskategori behövs involveras så har de konsulterats efteråt. Det har varit fritt i teamen att forma sitt arbetssätt. Det viktigaste är att det har fungerat kring ”Esther” på bästa sätt. Vårdadministratörerna har valt att först prioritera skrivningen i sitt team och doktor och sedan skriva övriga. Det har varit lite svårt att följa det vissa perioder när vi haft hyrläkare som snabbt måste skrivas klart eller vid ledigheter.

## Resultat

20 patienter tillfrågades om deras upplevelse av att ”läggas till team”. 15 tyckte det var bra/ mycket bra. 4 tyckte det var mindre bra och 1 tyckte det var dåligt. Sjuksköterskorna tycker att arbetsmiljön har blivit bättre, mindre stress och fler verktyg. **Vad har vi lärt oss och vad vill vi skicka med:** Vi har lärt oss att informationen till patienten är A o O. I början var det lite irritation från patienterna för att de inte fick en bokad tid direkt. Då var det viktigt att informera om att doktorn kommer titta på det och höra av sig. Det var även viktigt att informera om ungefär när de skulle bli kontaktade för några dagar. Det ska även framgå vem som skrivit så teamet kan fråga om förtydliganden vid behov. Även tydliga, överenskomna rutiner är viktigt. Hur gör vi om en doktor blir sjuk, ska ha semester? Om någon sköterska är sjuk i teamet. Vem eller vilka träder in? Hur gör vi på sommaren när halva styrkan är på semester? Dialogen mellan teamen måste helat tiden vara levande. Inget revirtänk. Vi hjälps åt över ”gränserna”. Nu är vi en liten vårdcentral där vi ses vid fikaten varje dag så det underlättar givetvis. Arbetet blir mycket roligare och stressen minskar när man har ”kontroll” på sin arbetsdag och på sin ”orderstock”. Lära av varandra är ett viktigt komplement till alla andra utbildningar vi går på. Den kunskapen fastnar bättre när den blir tydlig utifrån ett patientfall från verkligheten och vardagen. Vi kommer titta mer på detta och se om vi kan utvidga teamarbetet mer inom konceptet Nära Vård. Vi måste även bli bättre på att hänvisa till och marknadsföra Hälsocenter i Nässjö.

