**Utvärderingsrapport**

Pilotprojekt införande av webbtidbok

Vårdcentralen Västra Vall-Breared

Innehåll

[Sammanfattning 2](#_Toc471384700)

[Bakgrund och syfte 3](#_Toc471384701)

[Uppföljning 3](#_Toc471384702)

[Business Objects 3](#_Toc471384703)

[Nulägesmätning start och slut 3](#_Toc471384704)

[Samtalsstatistik och fördelning av ärenden i TeleQ 4](#_Toc471384705)

[Provtagning 5](#_Toc471384706)

[Upplevelse från distriktssköterska och läkare 5](#_Toc471384707)

[Patientenkät 6](#_Toc471384708)

[Patientintervjuer 7](#_Toc471384709)

[Medarbetarenkät 8](#_Toc471384710)

[Analys 10](#_Toc471384711)

[Nulägesmätningar 10](#_Toc471384712)

[Utvärderingsinsatser patientperspektiv 11](#_Toc471384713)

[Utvärderingsinsatser medarbetarperspektiv 11](#_Toc471384714)

[Förbättringsåtgärder 12](#_Toc471384715)

[Utvecklingsärenden i VAS 13](#_Toc471384716)

# Sammanfattning

Region Halland har beslutat att all vård som har tidsbokning ska erbjuda invånarna webbtidbokning via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Syftet är att öka service och delaktighet för invånarna kring sin hälsa och vård enligt patientlagens och Region Hallands hälso- och sjukvårdsstrategis intentioner. Samtidigt ska införandet av webbtidbokning, som ingår i Region Hallands framtidsarbete, förflytta arbete och uppgifter till invånaren och digitala tjänster så att resurser kan frigöras inom hälso- och sjukvården samt räcka till för mer värdeskapande delar än administrativa rutinuppgifter.

Vårdcentralen Västra Vall-Breared är en av två pilotmottagningar som under våren 2016 infört webbtidbokning integrerad med journalsystemet VAS. Sedan i april erbjuder vårdcentalen boka, avboka, omboka tid samt upplysning om tid via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Utvärdering i form av patientenkät, patientintervjuer och medarbetarenkät samt löpande uppföljning visar att det inte har varit några tekniska problem gällande webbtidboken. De patienter som använt webbtidbokning är nöjda över möjligheten men tycker det är ett problem att det finns för få tider att boka till. Medarbetarna är inte lika nöjda för egen del men ser flera fördelar för patienterna. Felbokningar av olika slag är det som anges som det huvudsakliga problemet samt att möjligheten till rådgivning innan bokning begränsas när bokning av tid sker via webbtidbokning istället för via telefon. Förutom detta lyfter även medarbetarna bristen på tider för besök som ett problemområde.

Ett antal åtgärder och justeringar har genomförts för att förbättra och förtydliga för invånarna och minska risken för misstag vid bokning. Några delar innebär utveckling i VAS vilka planeras genomföras under 2017.

Utifrån uppdraget är den största utmaningen, utöver bristen på lediga tider, att användningen av webbtidboken ännu är allt för låg. Cirka 6,6 procent av tiderna hanteras via webbtidbokning, vilket är långt ifrån målet på 40 procent. Undersökningarna visar att vårdpersonalen är den viktigaste källan till information om webbtidbokning. All personal som på något sätt har kontakt med patienter måste fortsätta informera och styra till webbtidbokning. Mätningar visar att antalet avbokningar, ombokningar och bokningar har minskat via TeleQ men inte tillräckligt mycket för att få en stor effekt och nå målen. Dessutom förekommer fortfarande att patienter ringer in för att fråga eller bekräfta sin tid för besök. Målsättningen är att detta helt ska kunna skötas via webbtidbokningen på [www.1177.se](http://www.1177.se).

Felbokningarna har även förekommit tidigare och med den låga användning som är av webbtidbokningen än så bedöms fokus inte behöva läggas där alls utan helt på att öka service med tider och tillgänglighet samt minska det egna administrativa rutinarbetet för att kunna frigöra tid. En risk som finns är att nya kontrollrutiner byggs upp vilket hade ökat det administrativa rutinarbetet och därför helt ska undvikas.

# Bakgrund och syfte

Under våren 2016 gick Vårdcentralen Västra Vall-Breared in som pilotprojekt för införandet av webbtidbokning. Från den 25 april var det möjligt att använda www.1177.se för webbtidbokning av besök hos läkarmottagningen, distriktssköterskemottagningen, barnavårdcentralen och provtagningen. Därefter kompletterades med undersköterskebesök för att även dessa skulle visas som kommande tid och kunna av- och ombokas. Från den 1 september, i samband med att Vas gjordes om efter organisationsförändring där hälsa och rehabilitering nu tillhör vårdcentralerna och inte är enskilda enheter, infördes webbtidbokning också för arbetsterapin, kuratorsmottagningen och sjukgymnastiken.

Webbtidboken ger invånare och patienter möjlighet att boka, avboka, omboka och kontrollera sina tider. Detta för att öka patientens delaktighet och service dygnet runt samt frigöra tid för vårdpersonal så att resurserna kan användas till andra mer värdeskapande uppgifter. Webbtidboken ingår i Region Hallands satsning framtidsarbetet och är dessutom en del av Hälso- och sjukvårdsstrategin.

Det nationella och regionala målet är att 40 procent av tidsbokningen ska hanteras av invånarna via webbtidbokning.

# Uppföljning

## Business Objects

Rapporter i Business Objects (BO) byggdes inför pilotstart för att verksamheten på ett enkelt sätt ska kunna följa utvecklingen av bokningar via webbtidbok. Det visade sig dock snabbt att rapporterna innehöll fel som gjorde att de inte blev tillförlitliga. För att åtgärda en del av felen krävs utveckling i VAS vilket fördröjt en lösning. Under pilotprojektet har istället värden kunnat plockas ut från nationella tidbokningstjänsten när det gäller tider bokade, avbokade och ombokade via www.1177.se men dessa kan inte jämföras med totalen på ett tillförlitligt sätt eftersom rapporterna i BO ännu inte är tillförlitliga. Inför breddinförande beräknas dock rapporterna i BO att fungera och ingå i framtidsarbetets rapportpaket.

## Nulägesmätning start och slut

Vid inledningen av projektet och innan webbtidboken togs i drift gjordes det ett antal nulägesmätningar på Vårdcentralen Västra Vall-Breared. De frågeställningar som tittades närmare på vid detta tillfälle var följande:

* Påverkas telefonsamtalen i TeleQ vid införande webbtidbok? (Samtalsstatistik och fördelning av ärenden TeleQ)
* Hur stort är intresset av att boka sin tid för provtagning i webbtidbok?
* Upplevelse från distriktssköterska och läkare kring arbetssituationen i TeleQ och upplevelsen av felbokningar till läkarmottagningen?

## Samtalsstatistik och fördelning av ärenden i TeleQ

Innan införandet av webbtidbok gjorde Vårdcentralen Västra Vall-Breared en mätning av antal samtal i TeleQ, samt manuell statistik över vilken typ av samtal som togs emot. På samma sätt har mätningar gjorts vid ytterligare två tillfällen efter införandet av webbtidbok. De ärendetyper som samtalen mättes inom i samtliga mätningar var:

* Bokning av tid
* Avbokning av tid
* Ombokning av tid
* Upplysning om tid
* Receptförnyelse
* Rådgivning

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Samtalsstatistik TeleQ | v 5-6 | v 24-25 | v38-39 |
| Antal samtal  | 2147 | 1826 | 1662 |
| Antal samtal fylld kö | 0 | 0 | 0 |
| Antal samtal stängd kö | 201 | 195 | 237 |
| Kostnad (kr för distriktsköterska) | 54900 | 49715 | 55205 |
| Kostnad (kr per timme) | 305 | 305 | 305 |
| Samtalstid (antal timmar)  | 180 | 163 | 181 |
| Tid per samtal (antal minuter) | 5 | 5 | 7 |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fördelning ärendetypervia telefon | v 5-6 | v 24-25 | v 38-39 |
| Bokning | 1175 | 723 | 684 |
| Avbokning | 41 | 49 | 15 |
| Ombokning | 64 | 33 | 24 |
| Upplysning om bokad tid | 47 | 66 | 46 |
| Receptförnyelse | 314 | 378 | 343 |
| Rådgivning | 506 | 395 | 550 |
| **Totalt** | **2147** | **1644** | **1662** |

## Provtagning

Innan införandet av webbtidbokning arbetade provtagningsmottagningen på Vårdcentralen Västra Vall-Breared endast med drop in-mottagning. På plats fanns två undersköterskor som tog emot besök. Patientflödet var ojämnt fördelat under dagen och veckan och tidvis kunde det bli längre väntetid för patienterna och en pressad situation för personalen. När webbtidbokning infördes gjordes det även på provtagningen så att drop in-mottagning och webbtidbokning erbjöds parallellt.

Mätningarna av antal bokningar på provtagningsmottagningen har hittills visat att få ännu använt sig av möjligheten.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Provtagning | v 5-6 | v 24-25 | v 36-37 |
| Bokningar via webbtidboken | 0\* | 13 | 6 |
| Drop-in besök | 281 | 226 | 272 |

*\* Webbtidbokning inte infört ännu*

## Upplevelse från distriktssköterska och läkare

Innan införandet av webbtidbokning, med 2 veckors bokningsbar tidbok, upplevde distriktssköterskorna i TeleQ situationen som stressig. Det var ont om läkartider och prioriteringar behövde göras. Det hände att sköterskorna bad patienterna ringa igen nästa dag för att det inte fanns fler tider. Detta kunde upprepas flera gånger för en del patienter och distriktssköterskan fick ta emot kritik från patienter som inte fick någon tid. Läkarna upplevde att patienter ibland bokades in felaktigt på grund av att det inte fanns några tider för planerade besök utan att det då istället bokades på flera akuttidsmoduler för att kunna erbjuda patienten en tid.

Efter införandet av webbtidbokning och nu med 8 veckors bokningsbar tidbok, upplevde distriktssköterskorna i TeleQ en betydligt lugnare situation. Det är inte lika ofta som patienter ringer och är irriterade över att behöva ringa gång på gång för att få tid. För läkare är upplevelsen av att en del patienter är inbokade på felaktiga tider den samma, men nu är det istället patienten själv som bokat in sig. De fel som lyfts fram av personal är att patienter bokat fel tidsomfång, fel läkare, fel yrkeskategori eller bokat tid för sitt barn på sig själv istället för att använda ombudsläget för sitt barn i 1177 Vårdguidens e-tjänster så att tiden bokas på rätt person, dvs. barnet.

# Patientenkät

I samband med införande av webbtidbok på Vårdcentralen Västra Vall-Breared tog projektet fram en enkät för patienter att fylla i under tiden de satt i väntrummet och väntade på att träffa vårdpersonal.

Enkäten skulle under mätperioderna delas ut till alla patienter som ankomstregistrerades på vårdcentralen. Enkäten lämnades ut i två omgångar, med totalt 805 svarande patienter. Mätomgång ett, som genomfördes 9-20 maj, hade 345 svarande utav 1926 ankomstregistrerade. Mätomgång två, som genomfördes 22 augusti – 2 september, hade 460 svarande utav 1708 ankomstregistrerade. Svarsfrekvensen går inte att dra någon slutsats om, eftersom vi med säkerhet inte vet att alla patienter fått en enkät i handen vid ankomstregistreringen.

Utav totalen på 805 personer, hade 137 använt www.1177.se som verktyg för besöket vid tillfället, dvs 17 procent. Vidare kommer denna del av rapporten att fokusera på dessa 137 personer som valde att använda www.1177.se för att hantera sina tider inför besöket.

Det visade sig i enkätundersökningen att information direkt från vårdcentralen är den viktigaste källan till att informera patienterna om möjligheten att använda sig av webbtidboken. 26 procent av användarna menar att de kände till möjligheten att boka tid via nätet, tack vare att de fått information om detta av vårdpersonalen. Vidare, kände 25 procent till möjligheten tack vare att de besökt vårdcentralens hemsida (kan vara vårdcentralens sidor på regionhalland.se eller www.1177.se) eller använt sökmotorer så som Google, 16 procent hade fått informationen via telefon eller telefonsvarare hos vårdcentralen och övriga kände till möjligheten på ett flertal olika sätt, såsom information från bekanta, via reklamutskick osv.

Det vanligaste syftet med att använda www.1177.se i samband med besöket, var för att boka en tid, 52 procent hade använt denna funktion. 12 procent kontrollerade sin tid, och ytterligare 12 procent ombokade sin tid. Övriga 24 procent anger att de gjort andra ärenden via www.1177.se i samband med besöket. Eftersom de personer som svarat på enkäten var på mottagningen för sitt besök innebär det följaktligen att ingen i denna grupp hade använt möjligheten att avboka sitt besök.

Utav det totala antal patienter som använde sig av www.1177.se, fick 62 procent själva välja en tid som passade i webbtidbokens kalender. I denna fråga visade de två mätomgångarna på olika resultat. Vi kan se en positiv utveckling för webbtidboken, då det i första mätomgången var 44 procent som angav att de själva fått välja tid i kalendern, medan det i andra mätomgången var 70 procent som själva fick välja tid.

Siffrorna som tagits fram genom enkäten och denna specifika fråga, visar på att de patienter som själva valt tid i webbtidboken är mycket nöjda med denna möjlighet. 88 procent av dessa patienter lämnade uteslutande positiv feedback på webbtidboken som en möjlighet till att boka tid. De använde ord som beskrev webbtidboken som bra, smidig, enkel, lätthanterad och som ett verktyg som spar tid. De 12 procent som var mindre nöjda med webbtidboken nämnde som främsta nackdel att det inte fanns tillräckligt med tider att välja på i kalendern, och där med blev det svårt att hitta en tid som passade. Vidare, uppfattade några det som lite krångligt och svårt att hitta rätt på webbsidan.

Förutom skillnader i andel patienter som själva fått välja tid i kalendern mellan mätomgång ett och två, går det inte att se några signifikanta skillnader i resultat mellan mätomgångarna. Överlag är de patienter som använt webbtidboken mycket nöjda med att möjligheten nu erbjuds.

# Patientintervjuer

I november genomfördes djupintervjuer med sex patienter som besökt Vårdcentralen Västra Vall-Breared efter att ha bokat sin tid via webbtidboken. Patienterna fick själva i samband med besöket, anmäla sitt intresse att delta i intervjuerna.

Respondenterna utgjordes av fyra kvinnor och två män i åldersspannet 25-80 år. Samtliga beskriver sig som datorvana och alla utom en har vana sedan tidigare att använda BankID eller Mobilt BankID. Den respondent som inte använt BankID tidigare har loggat in med lösenord och engångskod vilket upplevdes omständligt.

Informationen kring möjligheten att boka tid via nätet har de mer frekvent vårdsökande respondenterna fått på vårdcentralen både genom tryckt material och via information från vårdpersonal. Övriga respondenter har fått information via kampanjer i media (dessa kampanjer har handlat om www.1177.se i stort och inte specifikt webbtidbok, ev kan också de artiklar som förekommit om webbtidbokningen i massmedia refereras till som kampanj/reklam) och via information på www.1177.se.

Fördelarna som lyfts fram med webbtidboken är att det är smidigt att slippa vänta på telefontid och på att bli uppringd, att webbtidboken ger en överblick över bokade tider och den underlättar för patienten att boka om sina tider. Det är, under förutsättning att det finns tider att boka, lätt att boka in sig hos den läkare man träffat tidigare vilket skapar trygghet.

Den största nackdelen som lyfts fram av samtliga respondenter är bristen på tider att boka, ibland finns första lediga tid två månader fram i tiden och ibland finns det inga tider alls. Två respondenter lyfter att det är otydligt att det släpps nya akuttider dagligen vilken kan göra att patienterna upplever bristen på tider som värre än vad den är. Fyra respondenter upplever det även som krångligt att välja mottagning och är osäkra på vilken väg in till bokningen som är den rätta.

Två av patienterna som intervjuats uppger att de inte söker vård ofta, dessa patienter upplever det som svårt att veta vilken typ av tid som ska bokas och hos vilken vårdgivare. De mer vana vårdsökare (två stycken) tycker att detta är lätt och självklart. Gemensamt för alla är att informationstexten innan bokning är för lång vilket gör att de hoppar över att läsa denna. En respondent anser att kontaktkort och informationstexter inloggat på www.1177.se ger ett oprofessionellt intryck och behöver omarbetas. Två respondenter upplevde det som frustrerade att behöva berätta orsak och bakgrund till besöket en gång till vid besöket trots att de skrivit det i samband med webbtidboken. De fick förklaringen att texten inte är kvar så vårdpersonalen kan se efter personen är ankomstregistrerad vilket upplevdes som mindre bra.

# Medarbetarenkät

I slutet av pilottiden genomfördes en webbaserad enkätundersökning för samtliga medarbetare på vårdcentralen med frågor kring hur de upplever webbtidboken samt hur de upplevt själva införandet av denna funktion. Undersökningen var öppen att besvara under två veckor i november 2016 och inbjudan gick ut via e-post med påminnelser vid två tillfällen. Svarsfrekvensen blev 69 procent (40 av 68 svarade).

Undersökningen visade att 44 procent av medarbetarna ännu inte loggat in på www.1177.se för att se hur webbtidboken ser ut för vårdcentralens patienter.

Tre fjärdedelar av medarbetarna på Vårdcentralen Västra Vall-Breared bokar tider i tidbok så för samtliga yrkesgrupper finns tid att spara på att patienterna istället själva sköter denna uppgift. Den yrkesgrupp som i störst utsträckning bokar patienter i tidbok är distriktssköterskor vilken är den yrkesgrupp som ansvarar för rådgivning och tidbokning via telefon. Även större delen av läkarna bokar tider för sina patienter.

På en skala från noll (mycket negativ) till tio (mycket positiv) hamnar medelvärdet för medarbetarna på Vårdcentralen Västra Vall-Breared på en fyra. Inställningen till webbtidboken skiljer sig mellan olika yrkesgrupper. Mest negativa är läkarna som endast hamnar på en tvåa som medel men även distriktssköterskorna är något mer negativt inställda än övriga yrkesgrupper.

Medarbetare som inte loggat in och sett hur webbtidboken fungerar är något mer positiva till webbtidboken. Personal som arbetar med administration och schemaläggning är mer positiva än övriga medan medarbetare som bara bokar tider i tidboken är mer negativt inställda till webbtidboken.

Utbildning/genomgång av webbtidbokningen erbjöds till samtliga medarbetare dels med genomgång på APT och månadsmöten för respektive yrkesgrupp samt att mailinbjudan gick ut till samtliga medarbetare där möjlighet att anmäla sig till utbildningstillfällen gavs. Även möjlighet till enskild genomgång gavs då det efterfrågades. Upplägget såg något annorlunda ut för tidigare hälsa- och rehabiliteringspersonal som anslöt till Vårdcentralen Västra Vall-Breared i VAS den 1 september. Dessa erbjöds via mailinbjudan utbildning/diskussion yrkesvis inför sitt införande av webbtidbok. Trots dessa insatser upplever närmare hälften av medarbetarna att de inte erbjudits utbildning i webbtidboken.

Tidigare hälsa- och rehabiliteringspersonal som anslöt till webbtidboken i samband med organisationsförändringen 1 september är mer positivt inställda till webbtidbokning än övriga.

Nackdelarna kring webbtidbokning som lyfts fram hos medarbetarna är framför allt en upplevelse av ett ökat antal ”felbokningar” där patienten bokat tid hos fel yrkeskategori, bokat för kort tid hos läkare eller bokat besök på sig själv istället för som ombud för sitt barn.

Även missad rådgivning/triagefunktion lyfts fram av medarbetarna som ett problem, som hänger ihop med felbokningarna då patienten med tydligare rådgivning kunde guidats rätt eller fått råd om egenvård istället för att boka ett besök. Brist på mottagningstider lyfts även fram som ett problemområde. Enstaka kommentarer från medarbetarna om att patienter som saknar tillgång till dator får sämre tillgänglighet lyfts.

Fördelarna med webbtidbokning som lyfts fram av medarbetarna på Vårdcentralen Västra Vall-Breared är framför allt ur patientens perspektiv. Fördelarna är bland andra att tillgängligheten har förbättrats med kontaktmöjlighet dygnet runt. Patienten slipper passa telefontider och invänta uppringningstid samt de patienter som ändå väljer att ringa har lättare att komma fram på telefon då trycket i TeleQ minskat.

Patientens inflytande över sina bokningar i vården ökar även då de har möjlighet att själva välja behandlare, får en överblick över sina besök och lättare kan hitta en tid som passar. Fördelarna ur vårdens perspektiv ligger främst på det minskade trycket i TeleQ, vars förhoppning är att detta ska frigöra tid för annat. Enstaka kommentarer kring att det gjort tidboken tydligare samt ökat effektiviteten samtidigt som några lyfter fram att webbtidboken minskat flexibiliteten i tidboken.

Samtliga medarbetare har haft i uppdrag att informera patienter om möjligheten att boka tider via www.1177.se och information har getts både i telefon och vid fysiska besök. Några medarbetare har valt att lyfta fram informationen främst vid speciella tillfällen till exempel när tiderna är slut för dagen eller när man anser att patienten är mottaglig för informationen. Flera läkare har valt att inte alls informera om webbtidboken då man inte anser att funktionen är bra.

Upplevelsen kring själva införandet skiljer sig mellan olika medarbetare där en mindre del upplevt sig ha fått nödvändig information och bra hjälp vid uppstart medan en större del upplevt sig vilja h

Tankar och lärdomar som kommit fram i enkäten inför kommande breddinförande är att ha tätare avstämningar, vara än tydligare med syftet, ha mer tid på sig att sätta sig in i det nya systemet, att säkerställa ett väl strukturerat och stegvis införande och betona vikten av att sätta upp tydliga mål och förväntningar för införandet inom varje verksamhet utifrån övergripande mål för regionen, förvaltningen och den gemensamma hälso- och sjukvårdsstrategin.

# Analys

Detta avsnitt syftar till att från projektgruppens sida reflektera kring de resultat som framkommit i de olika undersökningarna i relation till uppdraget kring webbtidbokning. Resultatet för de olika undersökningarna har redovisats och diskuterats vid arbetsplatsträffar på Vårdcentralen Västra Vall-Breared efter sammanställning av projektgruppen.

## Nulägesmätningar

Samtalsstatistiken som tagits fram kring samtalen i TeleQ visar att antalet samtal vårdpersonalen ringer i TeleQ har minskat med 22 procent efter införandet av webbtidbok, vilket i sin tur har frigjort tid. Patienter som önskar mer rådgivning får möjlighet till detta, vilket visar sig i att samtalslängden har ökat. Ökningen kan till viss del också förklaras med att webbtidbokningen marknadsförts vid många telefonsamtal, vilket krävs för att etablera användning av webbtidbok.

Antalet avbokningar, bokningar och ombokningar har minskat radikalt via telefon sedan införande av webbtidbok. Fortsatt arbete krävs dock för att nå, av verksamheten, önskat läge där i princip inga samtal ska röra avbokning, ombokning eller upplysning av tid. Anmärkningsvärt är att många receptförnyelser fortfarande beställs via telefon då det finns en e-tjänst via www.1177.se för att förnya recept som dessutom överlag är den mest använda tjänsten.

Provtagningen har sedan länge arbetat med drop in-mottagning men nyttjande av webbtidbokning hade kunnat jämna ut arbetsbelastningen över dagen/veckan vilket inte ännu har uppnåtts.

## Utvärderingsinsatser patientperspektiv

I samband med införande av webbtidbok på Vårdcentralen Västra Vall-Breared tog projektet fram en enkät för patienter att fylla i under tiden de satt i väntrummet och väntade på att träffa vårdpersonal. Enkäten lämnades ut i två omgångar, med totalt 805 svarande patienter. Utav totalen på 805 personer, hade 137 (17 procent) använt www.1177.se som verktyg för besöket vid tillfället.

För att få än en mer komplett bild av patientens upplevelse av besöket de bokat via webbtidboken hade det kunna vara av värde att enkäten besvarades efter besöket. Detta är något som projektgruppen tar med sig in i kommande breddinförande.

För att ytterligare komplettera insikten i patienternas upplevelse av webbtidboken genomfördes under pilotprojektet intervjuer med patienter som hanterat sitt besök på vårdcentralen med hjälp av webbtidboken. Dessa patienter var över lag nöjda med funktionen men var missnöjda med att det inte fanns tillräckligt med tider och ibland inga att boka till.

Patienterna i såväl enkäterna som i intervjuerna är mycket nöjda med webbtidbokningen och i stort sett alla upplever att det är enkelt att boka, avboka, omboka och kontrollera sin tid via www.1177.se.

## Utvärderingsinsatser medarbetarperspektiv

Medarbetarna på vårdcentralen besvarade en enkät med frågor kring hur de upplever webbtidbokningen samt hur de upplevt själva införandet. Svarsfrekvensen var 69 procent.

I enkäten ställdes frågan kring huruvida medarbetarna själva loggat in som patient för att se hur webbtidboken fungerar. Svaret visade på att endast 56 procent av respondenterna gjort detta. Under kommande breddinförande är det av stor vikt att samtliga medarbetare tar ansvar för att ta del av hur webbtidboken är upplagd för att kunna föra en konstruktiv dialog kring denna och på ett initierat sätt informerar patienterna om möjligheterna.

Erbjudande om och genomförande av utbildning kring webbtidboken har skett på flera olika sätt, individuellt och i grupp, till samtliga i personalen ändå är det 41 procent som inte upplever att de erbjudits någon utbildning. Även denna fråga diskuterades vid APT och kan ha missuppfattats då en del tolkat frågeställnigen som att de skulle erbjudits utbildning efter hand som korrigeringar i webbtidbokningen skett.

Några medarbetare lyfte i medarbetarenkäten fram att tillgängligheten för patienter utan tillgång till dator skulle försämras till följd av webbtidboken. Tillgängligheten i telefon via TeleQ har dock ökat sedan webbtidbokningen infördes. Detta gör att patienter som behöver rådgivning via telefon eller saknar tillgång till internet har lättare att komma fram på telefon.

Medarbetarna är överlag inte lika positivt inställda till webbtidbokning som patienterna. Det huvudsakliga problemet som lyfts fram är felbokningar. Vid nulägesmätningen innan webbtidbokning infördes lyftes samma problematik fram. Fortfarande hanteras bara cirka 6,6 procent av bokningarna på Vårdcentralen Västra Vall- Breared via webbtidbokning vilket gör det svårt att bedöma om felbokningarna ökat till följd av införandet av webbtidbok. Det kan dock konstateras att samma problem fanns innan webbtidbokningen infördes.

En allvarlig brist som lyfts fram av såväl patienter som medarbetare är bristen på mottagningstider. Om invånaren ska kunna hantera sina tider dygnet runt och få påverkansmöjlighet måste fler bokningsbara tider finnas, inte minst gäller det vissa längre bokningsbara tider. Detta är kommunicerat och en fråga inom ordinarie verksamhetsutveckling för att förbättra tillgängligheten. Utan en ökning på tillgängliga tider kommer inte heller användningen av webbtidboken kunna nå upp till målet på 40 procent och därmed bidra till den önskade omfördelningen av resurser.

Webbtidbokningen speglar det som finns i verksamheten. Införandet av webbtidbok är varken orsak eller lösning till att det inte finns tillräckligt med bokningsbara tider. Felbokningar kan marginellt orsaka att bristen på tider ökat vilket tagits hänsyn till i de förbättringsåtgärder som gjorts under pilotprojektet. Webbtidbokningen står för en mycket liten del än av tidsbokningarna ännu.

Webbtidbokningen är en del av framtidsarbetets och ett av verktygen i arbetet med utvecklad arbetsfördelning inom Region Halland. Ska tid sparas in för att kunna användas till mer värdeskapande arbete så måste upplägget på tidsbokning ändras. Ett ökat aktivt tillgänglighetsarbete samt omstrukturering kring utbud och arbete med tider utifrån patientens behov och problem, är nödvändigt och behöver vara i fokus för att uppdraget med att tider hanteras till 40 procent av invånaren via webbtidbokning ska nås. Risken för att nya kontrollfunktioner som ökar administration och tar tid måste helt undvikas.

# Förbättringsåtgärder

Syftet med piloterna enligt projektdirektivet för breddinförande webbtidbokning var att komma fram till en bra metod och verktyg för att breddinföra webbtidbokning på alla mottagningar. Arbetet med och erfarenheter från pilotprojekten har gett underlag för ett strukturerat införande, stegvis och med något längre införande i tid för att minska störningarna i schema och tidbokning som en förändring alltid ger. Syftet med olika utvärderingsinsatser som genomförts var främst att summera nuläget (hösten 2016) och har ytterligare bidragit med ett antal förbättringsåtgärder för breddinförandet. Vidare har förbättringar också genomförts i webbtidbokning så som tydligare guidning genom texter, länkar och ytterligare tjänster som ska underlätta för patienter att enkelt kunna boka tid. Ett urval av de förbättringsåtgärder som tillsats beskrivs kortfattat nedan.

Beslut har tagits av projektets styrgrupp samt av hälsoinformatikgruppen om att endast tider kopplad till enskild patient som är besök eller telefontid får bokas in i VAS tidbok. Patientadministration såsom *Receptförnyelse* och liknande ska hanteras i JO20 (bevakningslista – funktion som alla medarbetare och enheter har tillgång till) eller liknande. Rutin för detta är framtagen.

Kontinuerligt har villkortexter kopplade till tidbokning i 1177 Vårdguidens e-tjänster formulerats om efter synpunkter från medarbetare och patienter för att förtydliga för patienten vid tidsbokning. Ytterligare förtydligande och kortning av dessa villkorstexter genomförs i dialog med representanter från vårdcentralens medarbetare utifrån inkomna synpunkter. Vidare har schemaaktiviteter förändrats och nya har tillkommit för att möta uppkomna behov till exempel besök med nytt tidsomfång då upplägget med att bygga på moduler i tidboken inte längre kan användas sedan webbtidbokning införts. Alla besök måste vara satt på den tidslängd som är tänkt och vara som en modul för att invånaren vid ombokning ska kunna få samma och rätt tidsomfång på det besök som hen väljer att omboka till.

Efter att resultatet av utvärderingsinsatserna gåtts igenom vid APT på Vårdcentralen Västra Vall-Breared beslutades att en grupp med representanter från varje yrkesgrupp ska genomföra en workshop för att diskutera ytterligare förbättringar.

För att få upp bokningsfrekvensen på mottagningar där önskad effekt inte uppnåtts har extra informationsinsatser gjorts.

Villkorstexter kring intygsärenden har förändrats för att guida patienten till ärendetypen *Begära* *intyg* istället för tidsbokning för att undvika att besök med fel tidsomfång när det gäller nya eller förnyelse av intyg. *Besök med tolk* hänvisas ännu tydligare nu inne webbtidbokningen i 1177 Vårdguidens e-tjänster till telefonbokningens knappval beställ tid med tolk. Villkorstexterna kring vilken typ av tid som ska bokas har förtydligats.

Webbtidbokningen har sedan genomförandet av piloterna tydligare inkluderats i Region Hallands framtidsarbete och delen kring utvecklad arbetsfördelning. Webbtidbokningen är ett av verktygen för att bidra till effekter såsom ökad patientdelaktighet, ökad tillgänglighet och en hälso- och sjukvård som är resurseffektiv och ingår i den gemensamma hälso- och sjukvårdsstrategin.

## Utvecklingsärenden i VAS

En del synpunkter och förbättringsförslag kräver utveckling i VAS vilket innebär att möjligheterna att tillgodose dessa är begränsade och kan ta tid. Utvecklingsärenden i VAS har prioriterats av projektgruppen och piloterna och kommer att åtgärdas under 2017. Nedan beskrivs ett urval av de utvecklingsärende som kommer åtgärdas.

* Den text som invånaren anger som orsak för sitt besök försvinner idag vid ankomstregistering vilket kommer att åtgärdas.
* Vid bokning av tid på en mottagning syns tider även för andra mottagningar i de fall en Hosp (hälso- och sjukvårdspersonal) arbetar på flera olika mottagningar. Detta skapar förvirring för patienten och kan orsaka att patienten dyker upp på fel mottagning för sitt besök. Ska åtgärdas i VAS.
	+ Tillfällig lösning på Vårdcentralen Västra Vall-Breared tills detta är löst har varit att lägga upp en fiktiv läkare för de tillfällen denna arbetar på Breared. Är en lösning som temporärt fungerar på vårdcentralen.

En önskan som framförts framförallt från läkare är att systemet för bokning bör utvecklas med en triagefunktion för att slussa patienterna vid bokning. Det finns idag ingen teknisk funktion för triage men villkorstexter, länkar och kompletterande tjänster har som tidigare nämnt förbättrat guidningen för patienterna vid bokning och utvecklas vidare löpande. För full potential behöver dock strukturen för tidsbokning utifrån patienternas behov arbetas vidare med inom vårdcentralens verksamhetsutveckling.