

## Dokumentation workshop 14–16 januari 2015

### Nytan för mig och/eller min arbetsplats är eller kommer att bli ...

- Resultatet av våra insatser blir tydligare.
- Handläggningen blir kortare, vi vinner tid.
- Vi kan öka samarbetet med andra verksamheter.
- Vår verksamhet kan bidra till att utveckla fler verksamheter.
- Vi får hjälp i vårt förbättringsarbete. Patienterna blir i längden mer kritiska och vill ha mer information, och kommer att framföra sina åsikter.
- Patienten kan "rösta med fötterna" – det är kvalitetsdrivande.
- 1177 har tydlig information kring lagen, och det innebär att jag kan hjälpa patienten rätt och tydliggöra rättigheter.
- Tydligare information gör det lättare för oss i patientmötet att berätta vad som gäller.
- Vi kan utveckla tillgängligheten i snabbare takt.
- Vi utvecklar vår egen förmåga vad gäller bemötande.
- Vi ökar vår medvetenhet om vårt eget bemötande.
- Att vi definierar vad ett gott bemötande är.
- Att vi bemöter varandra bättre på arbetsplatsen.
- Vi får en bättre arbetsmiljö.
- Vi får enklare administration – medicinska behov styr, inte geografisk tillhörighet.
- Vi sparar tid. Bättre bemötande och bättre information ger möjligheter att jobba mer med kvalitetsfrågor. Mer positiv ingång i mötet mellan patient och vårdgivare.
- Tydlig information gör att vi kan ställa högre krav på patienten att vara uppdaterad och förberedd.
- Vi får ett stöd så att vi vet hur vi ska jobba vidare.
- Ta tillvara patienternas egenkraft.
- Lagen ger oss möjlighet att "gilla läget" och lägga vår energi på rätt saker.
- Kreativitet kring hur vi vårdar patienten på rätt vårdnivå.
- Utvecklingsmöjligheter för medarbetarna – att ständigt hålla sig à jour är stimulerande.
- Stärkt patientupplevelse vad gäller frihet.
- Sätter fokus på informations- och bemötandefrågor.
- Att vi utvecklar informationen innebär att vi får tryggare patienter.
- Att patienten blir tryggare, mer välinformerad och positivt inställd – bästa förutsättningarna för ett bra samtal och en god vård.
- En välinformerad, trygg patient söker mer sällan.
- Att patienterna blir mer motiverade leder till färre återbud och missade tider.
- Fast läkarkontakt för äldre patienter – det är dags!

- Vidgade vyer och ökade möjligheter för patienter – vi får nöjda patienter när vi kan hjälpa dem vidare.
- Vi informerar patienten på samma sätt, i telefonrådgivning till exempel, vi säger samma sak. Mer enhetlighet.
- Att vi blir bättre på att ta omhand patienternas upplevelser snabbare, efter besök.
- Ökat nyttjande av e-hälsa.
- Kortare väntetider.

### **Jag/vi behöver göra följande för att sjösätta delarna i patientlagen ...**

- Titta över vårt informationsmaterial till patienterna.
- Återkommande punkt på APT där vi tar upp om vi jobbar enligt intentionerna.
- Se till att patienterna får möjlighet till information om sitt besök i tele-Q eller Mina vårdkontakter.
- Förbättra kvaliteten i mötet med patienten – se till att informationsbitarna är på plats. Se till att vi får in informationen naturligt i samtalet.
- Informera även medarbetare, inte enbart patienter. *Tips:* att visa filmerna som finns på 1177, rollspel på APT, workshops.
- Se över verksamhetsspecifik information på våra webbsidor.
- Att tänka igenom hur vi informerar, och när – patientens perspektiv och behov.
- Gå ifrån mallar och istället arbeta utifrån varje specifik situation.
- Att använda filmerna som finns på 1177 på APT.
- Utveckla samtalet så att det möter patientens *behov* av information.
- Gå ifrån etiketten "besvärlig patient". Patienten har rättigheter.
- Bli bättre på att ta till oss patientens kunskaper om sig själv.
- Diskutera begreppen och definiera dem, så att vi gör lika.
- Utveckla informationen inför besök, så att patienten är bättre förberedd inför mötet.
- Använda Mina vårdkontakter mer – där kan patienten tycka till. Tjänsten utvecklas hela tiden.
- Informera patienter om var de kan söka information – hänvisa till 1177 – antingen webb eller telefon.
- Se till att vi har bra tillgänglighet – via telefon och Mina vårdkontakter.
- Kombinera informationsformer – muntlig information vid besök, hänvisa vidare, ta med närstående ...
- Olika informationssätt till patienterna – möta patienterna där de är.
- "Förändra hela vårt patientsamtal".
- Använda ett språk som patienterna förstår.
- Inte stressa för att ha korta väntetider – vi har ofta igen att vi tar längre tid på oss för samtal.

- Se till att det finns möjligheter att nå även de patienter som inte når internet.
- Samtal med patient och närstående i öppenvården – äldre multisjuka.
- Involvera och samarbeta med patientföreningar.

### **Annat som kom upp:**

- Det behövs mer information och tolkningar för att vi ska kunna informera på ett likartat sätt.
  - Någon form av checklista/lathund för vilken information som ska ges.
  - Samla frågor och svar om rättigheter.
  - Det behövs ett IT-stödsystem för utbud och väntetider i riket, och patientens val.
  - Serviceorganisation för information till patienterna.
  - Forum för medarbetare utifrån vilken yrkesroll man har.
  - Regiongemensamma utbildningar för alla medarbetare.
  - Regionalt komma fram till hur och vem ska dokumentera? Viktigt med regionövergripande sätt.
  - Information till medarbetare är inte allt – chefer måste ge medarbetare möjligheter och förutsättningar att jobba så att man uppfyller intentionerna med lagen.
  - Finns redan: informationsmaterial till 1177:s personal.
  - IT-stöd för att göra ineliggande patienter delaktiga – i stort och smått.
  - IT-utveckling – för att minska vårdpersonalens administrationsbörda.
- 