

Till dig som ska använda presentationen Trygghetsskapande samtal med personcentrerad vård

Presentationen består av två delar

- **Del 1 (bild 2-20)** är en presentation av Vård-och omsorgskollen och beskriver hur verktyget kan användas i olika verksamheter. Här finns även patientbroschyr för utskrift.
- **Del 2 (bild 21-32)** ger praktiska tips och råd för verksamheten att komma igång och vänder sig till de som ska ringa.

Delarna kan användas var för sig eller tillsammans i en presentation. Det är även möjligt att dölja och lägga till egna bilder.

Till många bilder finns anteckningar som kan fungera som talmanus. **Lycka till!**

Del 1.

Trygghetsskapande samtal
med personcentrerad uppföljning



Vård &
omsorgs
KOLLEN

Del 1.

Vård- och omsorgskollen

- Ett verktyg för att följa upp vården för personer som kan ha svårt att fylla i enkäter eller själva ge återkoppling
- Ger möjlighet till att systematiskt och fortlöpande utveckla och kvalitetssäkra verksamheten utifrån personens upplevelse och erfarenhet
- Frågorna utgår från en standardiserad mall, den som ringer matar in svaren i ett webbformulär
- Resultat i realtid, med möjlighet att jämföra resultat över tid och med verksamheter i hela Sverige

VÅRD- OCH OMSORGSKOLLEN

TRYGGHETSSKAPANDE SAMTAL -
Att följa personens egna upplevelser,
erfarenheter och skapa delaktighet



Har du några fasta kontakter med vård och omsorgen?



Har du en överenskommelse eller planering av din vård och omsorg?



Har du enkla sätt att komma i kontakt med din/dina fasta kontakter?



Upplever du att det som är viktigt för dig tas tillvara i mötet med vård och omsorg?



Del 1.

Tre röster om Vård- och omsorgskollen



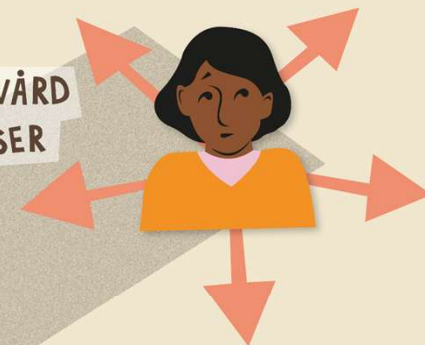
FRÅN FOKUS
PÅ ORGANISATION



- TILL FOKUS PÅ
PERSON OCH RELATION



FRÅN ISOLERADE VÅRD
OCH OMSORGSINSATSER



- TILL SAMORDNING UTIFRÅN
PERSONENS FOKUS



NÄRA VÅRD

FRÅN REAKTIV

- TILL PROAKTIV OCH HÄLSOFRÄMJANDE

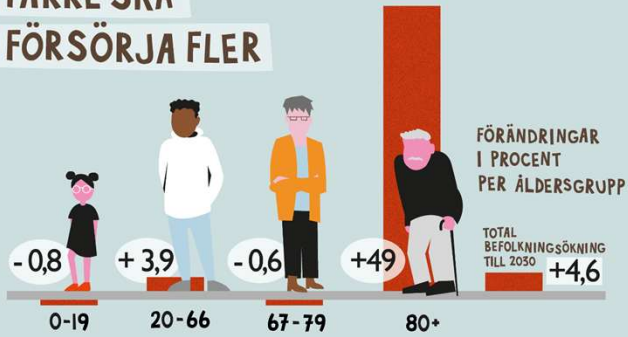


FRÅN INVÅNARE
OCH PATIENTER
SOM PASSIVA MOTTAGARE

- TILL AKTIV MEDSKAPARE



**FÄRRE SKA
FÖRSÖRJA FLER**



**VARFÖR
STÄLLER VI OM
TILL
NÄRA VÅRD?**

**FÖRÄNDRADE
BEHOV**



DIGITALISERING FÖRÄNDRAR BETEENDEN

JÄMLIK HÄLSA



Del 1.

Delaktighet, kontinuitet och tillgänglighet

Viktiga grenar att fokusera på i en hållbar
hälso- och sjukvård och omsorg



Hur upplever Sveriges invånare vården?

- Patienter med kroniska sjukdomar har i **lägre grad** fått **olika typer av stöd** från vården för att ta hand om sin sjukdom
- En **lägre andel** patienter svarade att vårdpersonal som de träffar för deras kroniska sjukdom någon gång de senaste året gett dem en **skriftlig plan** som hjälp för sin ohälsa
- Patienterna har en **högre användning av digitala verktyg och tjänster och hälsofrämjande samtal**
- **Få avstår vård** på grund av kostnaden
- **Få har en ordinarie läkare eller sjuksköterska** de vanligtvis går till för sin vård. Men de flesta har en ordinarie mottagning.
- **Flera patienter** upplever att de **behandlas orättvist** och inte tas på allvar inom vården, särskilt yngre, kvinnor, och de med sämre hälsa.

Ref: International Health Policy Survey (IHP) 2023/ Myndigheten för vård och omsorgsanalys



Del 1.

Vi behöver säkerställa att den person som behöver det

- vet sitt nästa steg
- vet vad hen kan göra för sig själv och vad vården gör
- vet vart och till vem hen ska vända sig
- har enkla sätt att ta kontakt med vården och omsorgen
- känner sig trygg
- har överblick över sin planerade vård

Del 1.

Vård- och omsorgskollen stödjer personcentrerad uppföljning och syftar till att:

- bidra till ett proaktivt och personcentrerat arbetssätt
- följa upp personens egna upplevelser och erfarenheter och skapa delaktighet
- löpande identifiera förbättringsområden utifrån ett personcentrerat förhållningsätt
- följa upp och utvärdera verksamheten kontinuerligt för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.



Del 1.

Målgrupper

- Personer som är sköra och svaga med stora vård- och omsorgsbehov.
- Personer som blivit inskrivna i hemsjukvården eller fått ett biståndsbeslut för hemtjänst.
- Personer som blir utskrivna från sjukhus.
- Personer med komplexa vårdbehov.
- Personer med en historik av många vårdkontakter



Del 1.

Personcentrerad uppföljning att agera på i din verksamhet

- Upplevelser och berättelser ger ett lärande.
- Synliggör behov av förbättringsarbete
- Frågor kan besvaras under samtalet.
- Återkoppling i realtid och möjlighet att agera för att förbättra enhetens rutiner.
- Möjlighet till jämförelser över tid med er själva och andra i Sverige.



Del 1.

Frågorna som ger svar på

Trygghet

- Känner du dig trygg med dina vård och omsorgskontakter?
- Har du några fasta kontakter med vård och omsorgen?

Tillgänglighet

- Har du enkla sätt att ta kontakt med vård och omsorg?

Samordning

- Har du fått hjälp med att samordna dina vård och omsorgskontakter efter dina behov?

Samverkan

- Fick du den hjälp du behövde när du kom hem?

Kontinuitet

- Får du träffa samma personal i hemmet/ mottagningen?

Överenskommelse

- Har du en överenskommelse eller planering av din vård och omsorg

Delaktighet

- Har du /dina närstående varit delaktig i överenskommelsen/ planeringen i den utsträckning du/ni önskar?



Känslan av att bli uppringd!

Del 1.

"Nu har jag fått svar på mina frågor, det var bra att du ringde mig"

"Är det så här vården fungerar blir jag förvånad. Så fint att ni ringer upp från vårdcentralen"

"Stödet som jag får från er alla, hemtjänsten"

"Alla som bryr sig om mig, det är så tryggt"

"Tack för att ni tänker på mig. Det var härligt att ni ringde från Hc"

Lärdomar från verksamheter

Storytelling: Kunskap och återkoppling till verksamheten förmedlas via berättelsen.

Den som är "ringare" i vård- och omsorgskollen behöver ha erfarenhet och kunskap i hur vård och omsorg är uppbyggt och ska fungera.

En guldgruva för verksamhetsutveckling.

"Check på" om verksamheten har gjort det man ska vid en utskrivning.

Räta ut frågetecken. Många gånger har patienten fått information som man kanske inte uppfattat alls, eller missuppfattat.

Del 1.



PATIENTKONTRAKT

Dokumenterad överenskommelse - Vad kan jag göra för mig själv och med hjälp av mina nätverk och vad gör vården

SAMMANHÅLLEN PLANERING

Mål • Planerade åtgärder • Samordning
Här innefattas också författningsreglerade planer t.ex SIP



För att uppnå

- Delaktighet
- Samordning
- Tillgänglighet
- Samverkan



FAST KONTAKT MED VÅRDEN

- Fasta vårdkontakter
- samordningsansvar & kontinuitet
- Fast läkarkontakt i PV
- medicinskt ansvar & kontinuitet

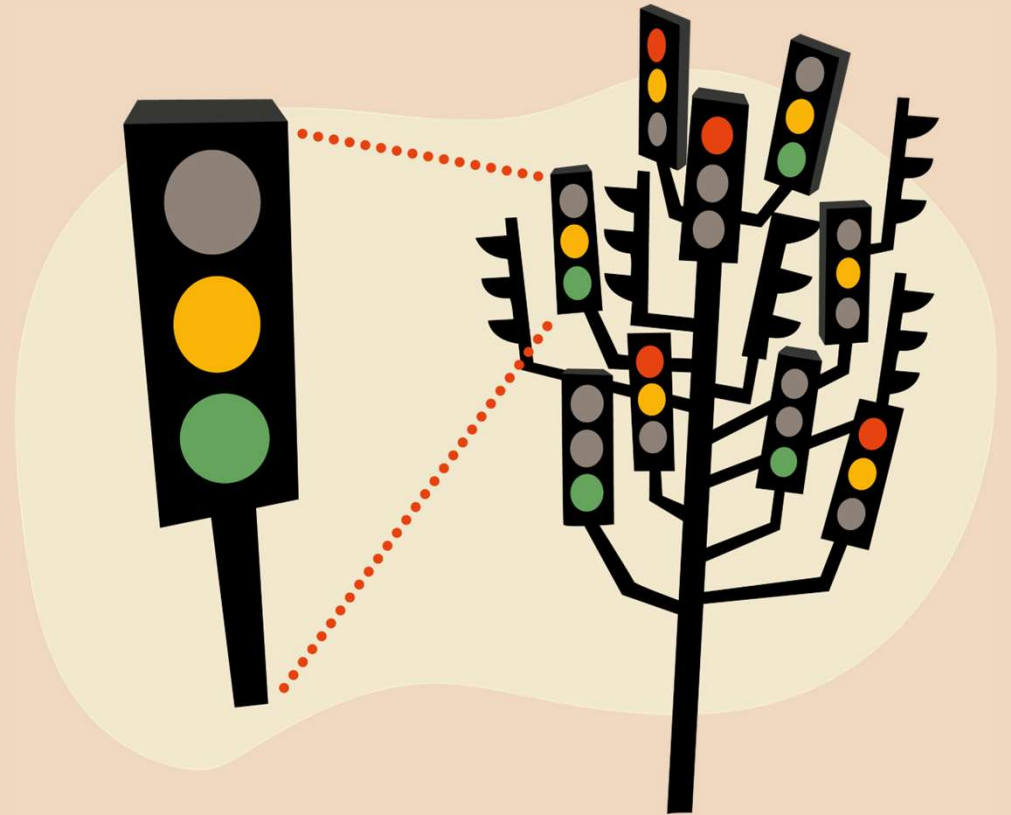
ÖVERENSKOMMEN TID

Bokade tider i samråd



Del 1.

**Era delar är min
helhet!**



Del 1.

För att ansluta

Rekommendationen är att ett personuppgiftsbiträdesavtal (PUBA) tecknas mellan vårdgivaren (personuppgiftsansvarig) och Quicksearch Sweden AB (personuppgiftsbiträde)

Vid frågor kring personuppgiftsbiträdesavtal kontakta Annie Stenehav via e-post:
annie.stenehav@quicksearch.se

Vid frågor om portalen och tekniska funktioner – kontakta Quicksearch via e-post,
support@quicksearch.se.

För mer information och framtaget material.

[Vård- och omsorgskollen](#)

Mer information och material

[Vård-och omsorgskollen](#)

Personcentrerat och trygghetsskapande samtal

Vård- och omsorgskollen är ett verktyg för återkoppling direkt från personer som har kontakt med vård och omsorg. När vård- och omsorgskollen används besvaras alla frågor muntligt.

Det skapar trygghet för personen att känna att hens upplevelser av kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning och trygghet blir hörda och betraktade som viktiga. Det möjliggör också förebyggande insatser som exempelvis att tydliggöra eventuella läkemedelsändringar, förmedla kontakter och erbjuda SIP (samordnad individuell plan) när det finns fortsatt behov av samordning.



Initiativ till att använda Vård- och omsorgskollen kan tas såväl på verksamhetsnivå som av ledningen.

Testa dialogen

Testa samtalsstödet nedanför. Svaren i testlänken sparas inte. Beroende på om du ringer från sjukhus eller från annan verksamhet anpassar sig automatiskt stödet. Det två dokumenten kan användas som stöd.

[Testa dialogen](#)

Material

Här hittar du material som kan vara ett stöd i arbetet med Vård- och omsorgskollen.

[Presentation: Om VSO-kollen](#)

[Grundfrågor](#)

[Frågor vid utskrivning](#)

[Till dig som ringer](#)

[Frågetolkning](#)

Broschyr

Broschyr ni kan använda för att informera om att ni kommer ringa.

[Manual - Hur du skriver ut broschyren](#)

[Färgbroschyr - vikt längsida \(A1,1\)](#)

[Svartvit broschyr - vikt kortside \(A1,1\)](#)

[Broschyr i färg - vikt längsida \(A1,2\)](#)

[Svartvit broschyr - vikt kortside \(A1,2\)](#)

Ansök om konto

Svenska vårdgivare har kan teckna avtal för tjänsten genom Quidsearch.

Alla vårdgivare inom andruta län får tillgång och det räcker med ett avtal tecknas av en kommun eller regionen.

Efter att er organisation andluts kan medarbetare ansöka om konto för att få tillgång till uppgifterna för er

Del 1.

Patientinformation - broschyr

Ett telefonsamtal
kan göra
skillnad...



... vi ringer dej
och kollar hur
det går hemma.

Vård & omsorgs
KOLEN

Ett telefonsamtal
kan göra
skillnad....



...vi ringer dig
och kollar hur
det går hemma

Vård & omsorgs
KOLEN

Vård & omsorgs
KOLEN

... är ett verktyg som vi använder för att följa upp hur du upplever att vården och omsorgen fungerar för dej.

Vi kommer ringa dej för att ställa några enkla frågor eftersom vi är intresserade av hur du upplever dina möjligheter att vara delaktig i planeringen av din vård eller omsorg. Vi vill också försäkra oss om att du känner dej trygg med dina kontakter och har enkla sätt att komma i kontakt med vården eller omsorgen när du behöver det.

Om du har varit inlagd på sjukhus kommer vi även fråga om hur det gått när du kommit hem.

Del 2.

Praktisk råd och tips till dig som ska ringa upp



Del 2.

Vård- och omsorgskollen ett verktyg för trygghet

- Vård- och omsorgskollen är ett verktyg för att följa upp vård och omsorgen för personer som kan ha svårt att fylla i enkäter eller själva ge återkoppling.
- Genom att ställa några enkla frågor på telefon eller vid ett möte, kan du skapa trygghet för personen, och följa upp hur hen upplever kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning och trygghet.
- Samtalet skapar trygghet, du har möjlighet att stötta och åtgärda eventuella "brister" som exempelvis tydliggöra eventuella läkemedelsändringar, förmedla kontakter och erbjuda SIP när behov av samordning identifieras.
- Några exempel kan vara att ringa personer som skrivits ut från sjukhus, har hemsjukvård, patienter med kroniska diagnoser som hjärtsvikt och KOL eller mångsökare i vården.
- Frågorna utgår från en standardiserad mall, och du som intervjuar registrerar svaren i verktyget.
- Din verksamhet kan sen följa och jämföra era resultat över tid och med andra verksamheter i hela Sverige. Dessutom ges möjlighet att på ett strukturerat sätt se om det som görs i samverkan gör skillnad för den enskilde

Del 2.

Vem ska ringa?

- Om Vård-och omsorgskollen används som en del i vårdens dagliga rutiner till exempel för att säkra en trygg utskrivning från sjukhus är det lämpligast att den fasta vårdkontakten ringer upp.
- Om samtalet föranleder någon form av åtgärd dokumenteras samtalet i journalen som en vårdkontakt.
- Om Vård-och omsorgskollen används som uppföljning på en mer övergripande nivå kan en "ringare" som inte är en del i vårdkedjan göra uppföljning, samtalet utgör då ingen vårdkontakt som ska journalföras.
- Rutiner för de olika användningsområdena ligger hos respektive vårdgivare.



Del 2.

Verktygets tre delar

Första delen

- Varifrån du ringer, orsak och syftet med samtalet
- Personinformation

Andra delen

- Frågorna i den standardiserade mallen är inte tänkta att läsas upp som "enkätfrågor" utan fungerar som ett stöd i samtalet
- Du kan välja att formulera frågorna som både vård och omsorg eller endast vård respektive omsorg, beroende på vem du samtalar med och varifrån du ringer

Tredje delen

Efter samtalsfrågorna har du möjlighet att fylla i om samtalet lett till någon åtgärd som kan behöva journalföras



Del 2.

Varifrån du ringer och orsak

Varifrån

- Vård- eller hälsocentral
- Sjukhus - Slutenvård
- Sjukhus - Öppenvård
- Kommunal Hälso- och Sjukvård och Omsorg
- Regional central uppringare
- Kommunal central uppringare

Orsak

- Utskriven från slutenvård
- Beviljad SOL-insats från kommunen
- Inskriven i hemsjukvård
- Annan målgrupp (sköra äldre, mångbesökare, astma-KOL etc)

Del 2.

Innan samtalet

- Fundera över när det är lämpligast att ringa
- Försäkra dig om att det är en person du kan ringa till
- Finns det risk att samtalet skapar oro?
- Behöver du ta hjälp av närstående eller hemtjänst?
- Var påläst inför samtalet, koppla tillbaka till anledning för samtalet


Del 2.

Under samtalet

- Gör samtalet till ett öppet samtal
- Förstår personen inte frågan, ge exempel kopplat till orsaken till samtalet
- Den viktigaste frågan "*Upplever du att det som är viktigt för dig tas tillvara i mötet med vård och omsorg*" ställs vid samtliga samtal

Del 2.

Praktiska tips

- Se över era rutiner i de sammanhang som Vård- och omsorgskollen används
- Det är bra att testa och läsa igenom frågorna innan du börjar använda verktyget och det kan du göra på [Vård-och omsorgskollen](#)
- Läs igenom hjälptexterna så att du kan omformulera frågorna efter behov, du hittar hjälptexterna under ikonerna i verktyget samt på Vård-och omsorgskollen 
- Skriv gärna ut frågorna som ett stöd i början

Resultat

Tack för att du meddelar att jag kan ringa det.

Har fått en god kontakt med ssk i HSV som pt känner förtroende för

"Vi har fått ditt namn som vårdsamordnare".

Har kontakt med ssk som kommer för provtagningar i hemmet, funkar mycket bra tycker pat.

Fått med patientinformation hem, men inte orkat läsa den.

Om resultaten

Statistiken på denna sida är på nationell nivå och antalet rapporterade svar per län presenteras till överst i sidan. Inrapportering sker både från kommuner och regioner.

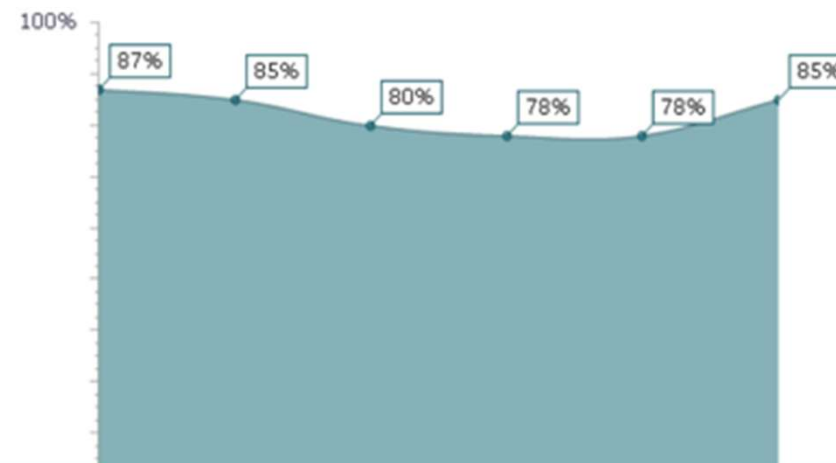


Diagrammen för varje fråga visar andelen Ja eller Jakande-svar per månad under de senaste 6 avslutade månaderna.

Under varje diagram finns en summering av antalet svar per fråga.

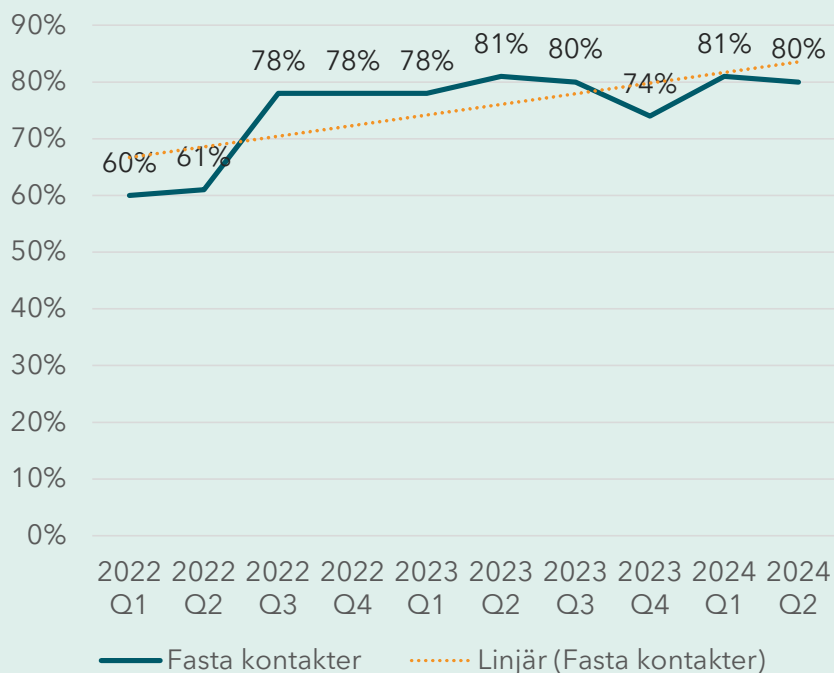
Antalet svar på frågorna kan skilja sig beroende på att vissa frågor inte alltid ställs beroende på flödet i dialogen.

Känner du dig trygg med dina vård och omsorgskontakter?

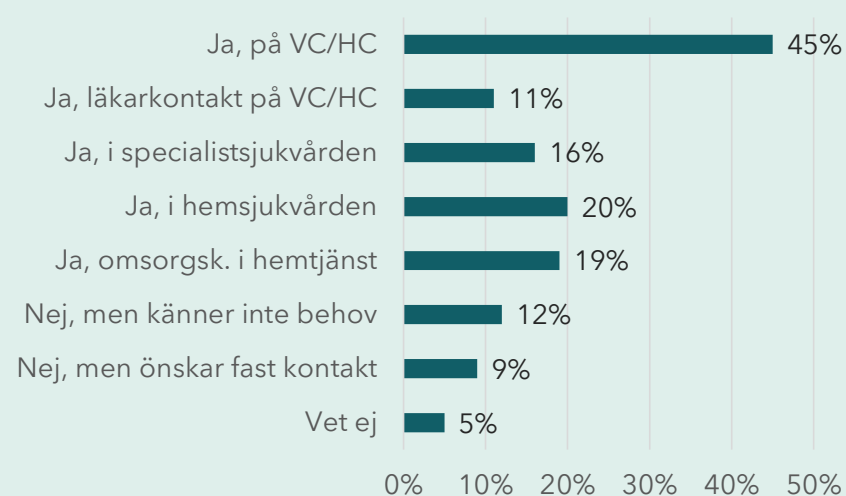


Resultat på enhetsnivå

Har du några fasta kontakter med vård och omsorgen?



Svarsfördelning



78%

Jakande svar

22%

Nekande svar

5430

Antal svar

Del 2.

Så kommer ni igång

1. Ansök om användarkonto på Vård-och omsorgskollen
2. När du fått användarkonto kan du logga in i portalen och starta inmatningen. Det finns även utskrivbara dokument för stöd under intervjun om du vill använda det.
3. När du startat inmatningen sparas automatiskt dina svar när du trycker "Nästa >" i dialogen.

Vid frågor om portalen och tekniska funktioner - kontakta Quicksearch via e-post, support@quicksearch.se.

Här finns mer information och material

[Vård-och omsorgskollen](#)

Personcentrerat och trygghetsskapande samtal

Vård- och omsorgskollen är ett verktyg för återkoppling direkt från personer som har kontakt med vård och omsorg. När vård- och omsorgskollen används besvaras alla frågor muntligt.

Det skapar trygghet för personen att känna att hans upplevelser av kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning och trygghet blir hörda och betraktade som viktiga. Det möjliggör också förebyggande insatser som exempelvis att tydliggöra eventuella läkemedelsändringar, förmedla kontakter och erbjuda SIP (samordnad individuell plan) när det finns fortsatt behov av samordning.



Initiativ till att använda Vård- och omsorgskollen kan tas såväl på verksamhetsnivå som av ledningen.

Testa dialogen

Testa samtalsstödet nedanför. Svaren i testlänken sparas inte. Beroende på om du ringer från sjukhus eller från annan verksamhet anpassar sig automatiskt stödet. Det två dokumenten kan användas som stöd.

[Testa dialogen](#)

Material

Här hittar du material som kan vara ett stöd i arbetet med Vård- och omsorgskollen.

- [Presentation: Om VSO-kollen](#)
- [Grundfrågor](#)
- [Frågor vid utskrivning](#)
- [Till dig som ringer](#)
- [Frågetolkning](#)

Broschyr

Broschyr ni kan använda för att informera om att ni kommer ringa.

- [Manual - Hur du skriver ut broschyren](#)
- [Färgbroschyr - vikt längsida \(A1,1\)](#)
- [Svartvit broschyr - vikt kortida \(A1,1\)](#)
- [Broschyr i färg - vikt längsida \(A1,2\)](#)
- [Svartvit broschyr - vikt kortida \(A1,2\)](#)

Ansök om konto

Svenska vårdgivare har kan teckna avtal för tjänsten genom Quicksearch.

Alla vårdgivare inom ansluta län får tillgång och det räcker med ett avtal tecknas av en kommun eller regionen.

Efter att er organisation anslutits kan moduler och spelka om konto för att

Del 2.

Tillsammans gör vi skillnad för människors hälsa och liv!

