

# Patientkontrakt

---

Informations/dialogmöten våren 2023

Vad behöver jag göra?

Ska man "vara med i någonting"?

Vad är patientkontrakt och varför?

Är det tidskrävande?

Kostar det pengar?

Så här jobbar vi väl redan?

Finns det en rutin?

### Patientkontrakt



**Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare**

**Sammanhållen planering**

- Planering, överblick och stöd för koordinerade insatser




**Fast kontakt med vården**

- *Fast vårdkontakter* – samordningsansvar, kontinuitet
- *Fast läkarkontakt i PV* – medicinskt ansvar, kontinuitet



**Överenskommen tid**

- Bokade tider i samråd



**Gemensam värdegrund och samverkan är en förutsättning**



## HÄLSA ÄR ATT I GLÄDJE VARA UPPTAGEN AV SINA LIVSUPPGIFTER

GADAMER (TYSK FILOSOF)



Bildkälla: Sveriges  
Kommuner och  
Regioner [SKR, 2022].

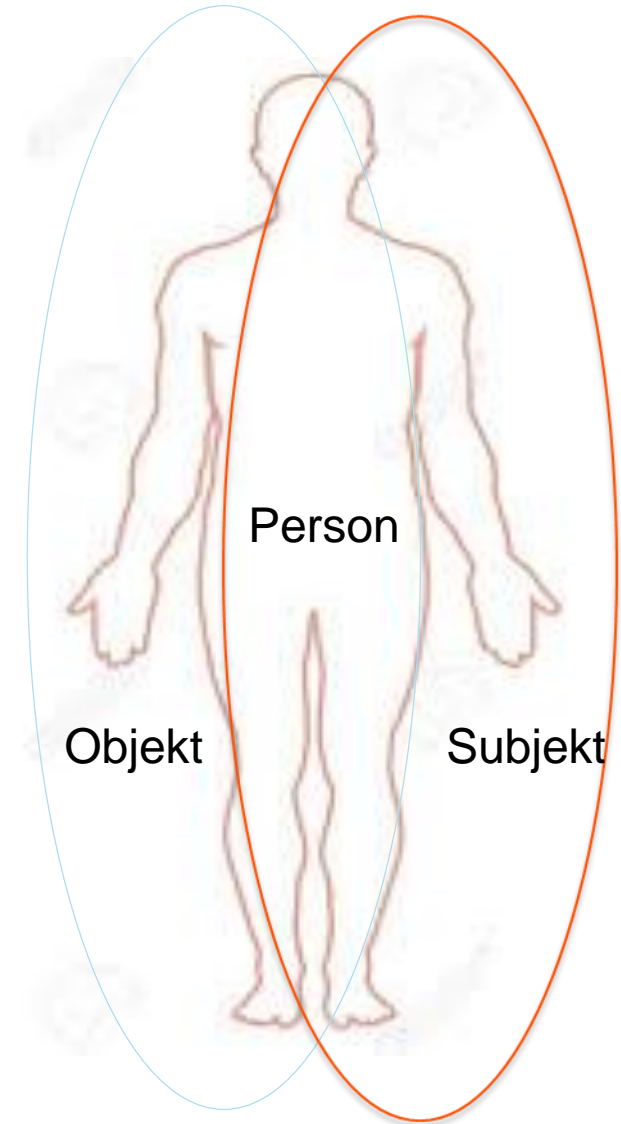
# Etik – personcentrering

Människan ses som en person

Kulturförändring i hur man som personal

- bemöter patienter
- bemöter varandra
- samarbetar inom vården

Ett sätt att stärka patientens ställning i vården



# Beteenden och behov hos personer i kontakt med vården

"Jag vill vara med och bestämma. Absolut. Jag vill veta vad det finns för alternativ, så att jag kan vara med och tycka och tänka."



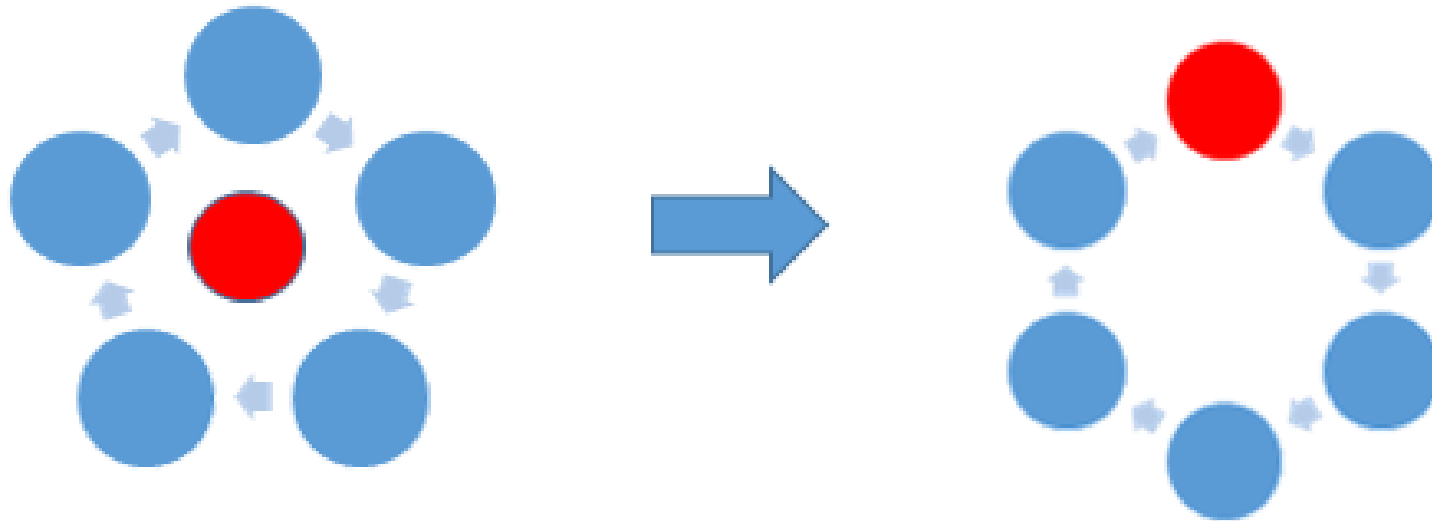
"Jag kan gå och oroa mig för saker om det är så att jag känner symptom och tänker på vad det är. Så jag tycker det är skönt att komma hit och få reda på vad som är galet."

"Säger en läkare till mig att "du behöver göra det här", så tror jag på det. Det är ju trots allt läkarens jobb att göra den bedömningen. Jag kan inte tycka så mycket om det, för vad kan jag?"

"När jag blir sjuk så väntar jag alltid så länge som möjligt för att det ska gå över. Jag är väldigt rädd för sjukhus överhuvudtaget, väldigt rädd för att råka ut för något otrevligt."

# Personcentrering

Personen är en del av teamet



# Personcentrerad vård



## Partnerskapet – två experter möts

- Se personen bakom diagnosen
- Se den hjälpsökande som en aktiv partner
- Skapa förtroende



## Patientberättelsen

- Bli medveten om vad en person vill, kan, behöver, har för resurser
- Lyssna
- Fokus: patientens upplevelse



## Dokumentationen

- Överenskommelse
- Mål – nästa steg
- Åtkomst för vård och patient

Ekman I, Swedberg K, Taft C, et al. for the University of Gothenburg Centre for Person-Centred Care (GPCC) [www.gpcc.gu.se](http://www.gpcc.gu.se) .

Person-Centred Care – Ready for Prime Time. Eur J Cardiovasc Nurs. 2011;10(4):248-51.

Ekman I, Hedman H, Wallengren C, Swedberg K. Person-centred care, - the Swedish initiative. BMJ. 2015. Febr (accepted)

# Patientkontrakt

För att uppnå

- ✓ Delaktighet
- ✓ Samordning
- ✓ Tillgänglighet
- ✓ Samverkan

## Patientkontrakt



Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare

### Sammanhållen planering

- Planering, överblick och stöd för koordinerade insatser



### Fast kontakt med vården

- *Fasta vårdkontakter* – samordningsansvar, kontinuitet
- *Fast läkarkontakt i PV* – medicinskt ansvar, kontinuitet



### Överenskommen tid

- Bokade tider i samråd



Gemensam värdegrund och samverkan är en förutsättning



# Syftet med Patientkontrakt är att skapa förutsättningar för bättre hälsa och vård genom ...

- ...överenskommelser där patienten och vården vet vem som gör vad.
- ...att stärka den egna kraften hos patienter att nyttja sina egna resurser.
- ...att skapa tillitsfulla och goda relationer mellan patient och vårdgivare.
- ...att patienter vet sitt nästa steg och vart man vänder sig när man behöver ha kontakt med vården.
- ...att säkerställa att allt hänger ihop i en gemensam överblick, samverkan och samordning kring planer och insatser som utgår från patientens berättelse och vad som är viktigt för patienten.
- ...att värna både patientens och vårdens tid.



# Överenskommelse

Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare

...utgår från **patientens egna förutsättningar och villkor.**

...**vad** som ska ske i kontakten med vården.

...**när** de överenskomna aktiviteterna ska ske

...**vem** man vänder sig till. Det ska vara tydligt vad patienten gör och vad vården gör.



# Fast vårdkontakt med samordningsansvar

& fast läkarkontakt,  
vid behov



...gör att patientens behov av **trygghet, kontinuitet och säkerhet** tillgodoses.

...bidrar till att vårdens **insatser samordnas, informerar** om vårdssituationer och **förmedlar kontakter** till andra involverade aktörer.

... **lagstiftningen** finns.

... **nya arbets- och förhållningssätt** ger förutsättningar för fast vårdkontakt att bli en naturlig del i samverkan.



# Överenskommen tid

## Bokade tider i samråd

... **veta sitt nästa steg** genom tid i handen eller möjlighet att hantera tider via e-tjänster.

... få vård inom rimlig tid när patienten **behöver och kan** komma – med nationella medicinska riktlinjer som utgångspunkt.

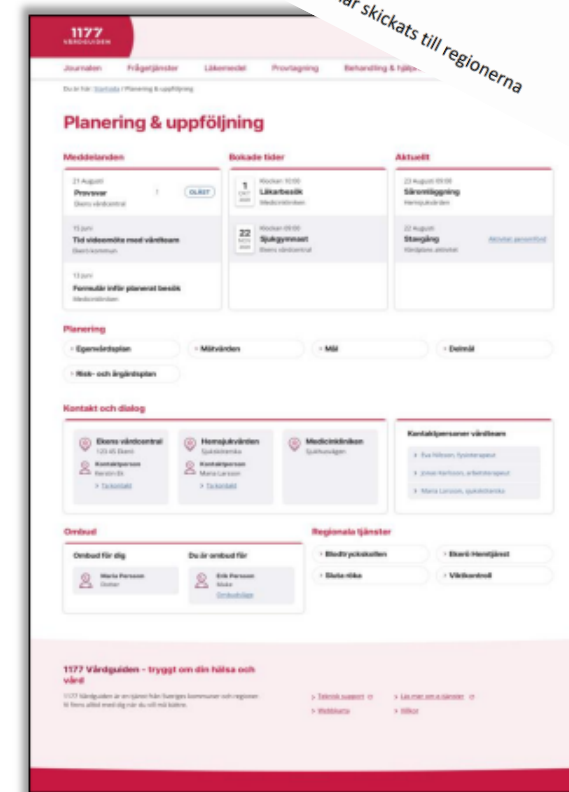
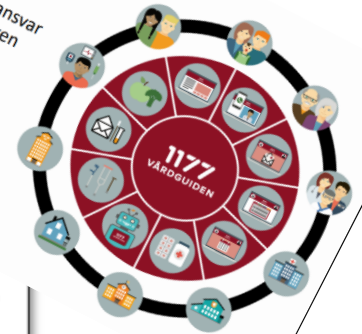


# 1177 Sammanhållen vy

## Sammanhållen planering på 1177.se

- All information och tjänster som berör en person ska kunna samlas i översikter:
  - Fast läkar-, vård- och omsorgskontakt
  - Överenskommelser och vård- och omsorgsplaner
  - Läkemedel
  - Egenvård
  - Bokade tider
  - Provsvar och mätvärden
  - Individualiserad patientinformation
- Ombudstjänst för närstående ska utvecklas
- Översikter ska göras tillgängliga för invånaren via 1177.se och för medarbetare i vård och omsorg via Nationell patientöversikt, NPÖ

- Målsättning**
- Patienter och närstående ska känna sig trygga, delaktiga och väl informerade
  - Patienter ska kunna vara aktiva, ta ansvar för sin egen hälsa och bidra till sin egen vård
  - Insatser ska vara koordinerade och överblickbara
  - Kontakter ska vara enkelt tillgängliga oavsett inblandade aktörer
  - Interesseanmälan har skickats till regionerna



# Det här är inget nytt



# I praktiken

Arbeta med ett  
personcentrerat  
förhållningsätt

Få  
överenskommelsen/  
dokumentationen  
på plats

Koordinering,  
samordning och  
samverkan

Tillräckliga  
kontaktmöjligheter  
& olika  
kontaktmöjligheter

*"One size doesn't fit all"*



Tänka  
före, under, efter

Minska oönskad  
variation

Erbjuda fast  
vårdkontakt och  
fast läkarkontakt,  
vid behov

# I praktiken

Exempel, kirurgen. Spara tid & pengar genom att ha en välinformerad patient:

Ha en förberedd patient, som innan operation

- innan operationen har haft en planering för hur hen skall klara sig i hemmet när hen kommer hem
- kommer och vet sitt nästa steg
- går hem och vet sitt nästa steg
- har en bokad tid för uppföljningsprov/suturtagning när hen går hem
- vet hur provsvaret kommer att kommuniceras
- vad hen skall hålla koll på för att veta när/om hen behöver söka vård
- vet vem hen skall höra av sig till vid behov, vardag som helg
- vet vilken "vid behovsmedicinering" som hen kan ta till
- ta tillvara patienten och dess närstående i egenvård
- Etc. etc

**Annars har vi den här patienten på akuten...**



# I praktiken

- **Exempel under Covid-19**

- primärvård, patienter med astma/KOL (Sörmland)
- Vårdsamordnare upprättat patientkontrakt med sköra patienter som de löpte störst risk vid Covid-19 infektion, med beslut om ex palliativ vård, fast vårdkontakt och information om vart de skulle vända sig om de fick Covid-19 (Jönköping)
- Covid-19 smittade riskpatienter, VC ringer varje dag i 14 dagar, fick låna saturationsmätare om de hade svårt med andningen. Färre inläggningar och tidigare inläggningar vb. (Jönköping)
- Resultat av patientkontrakt – patient och närstående tar mer ansvar vid ex viktnedgång, rökstopp (Jönköping)
- Operationsköer ”Gå från oroliga patienter i passiv väntan som tar tid och kommer sjaskiga till operationsbordet till aktiv patient som är trygg och vet precis hur hen kan förbereda sig, har mediciner/träningsprogram att ta till och vara redo inför operationen”

# Exempel från Kvarnsveden

*Välkommen  
till  
Vårdcentral  
Kvarnsveden*

*En lagom stor vårdcentral nära Dig*

*Här kommer lite information.....*

Du kan nå vården för råd och bokningar via 1177, e-tjänster eller telefon. Vårdcentralen har öppet helgfri måndag – fredag 8-17.

Vårdcentralens tjänster via 1177:  
Boka tid direkt för bl a provtagning, förnya recept, beställa tid, av/omboka tid, förnya hjälpmedel, meddelande vid pågående vård, stöd och behandling.

Min vård – din digitala vårdcentral. Med vår app Min vård kan du möta vårdpersonal och få konsultationer via videosamtal. (Ladda ifrån Appstore eller Google Play)

Vid behov av receptförnyelse beställ 3-4 veckor innan Din medicin tar slut. Är det planerat att du ska beställa en tid för ett kommande besök, så kan din receptförnyelse ske vid besöket.

Telefon till vårdcentralen: 0243-497920 vardagar 7-16



# Exempel från Kvarnsveden

Orsaken till mitt besök idag / var

.....

Jag träffade .....

Jag har fått besked om.....

.....

Medicinändring och ny lista:

Provtagning:

*Provsvar meddelas via*.....

Prover senare:

*Antal veckor:*.....

Remiss:

*Till:*.....*och jag blir kallad.*

Min fortsatta planering/återbesök till

Läkare  Sjuksköterska  Annan

*Jag ska beställa tid om*.....

*Ingen planerad uppföljning, åter vid behov*



Det här kom vi överens om idag:.....

.....

.....

.....

.....

.....

Frågor till nästa besök: .....

.....

.....

.....

.....

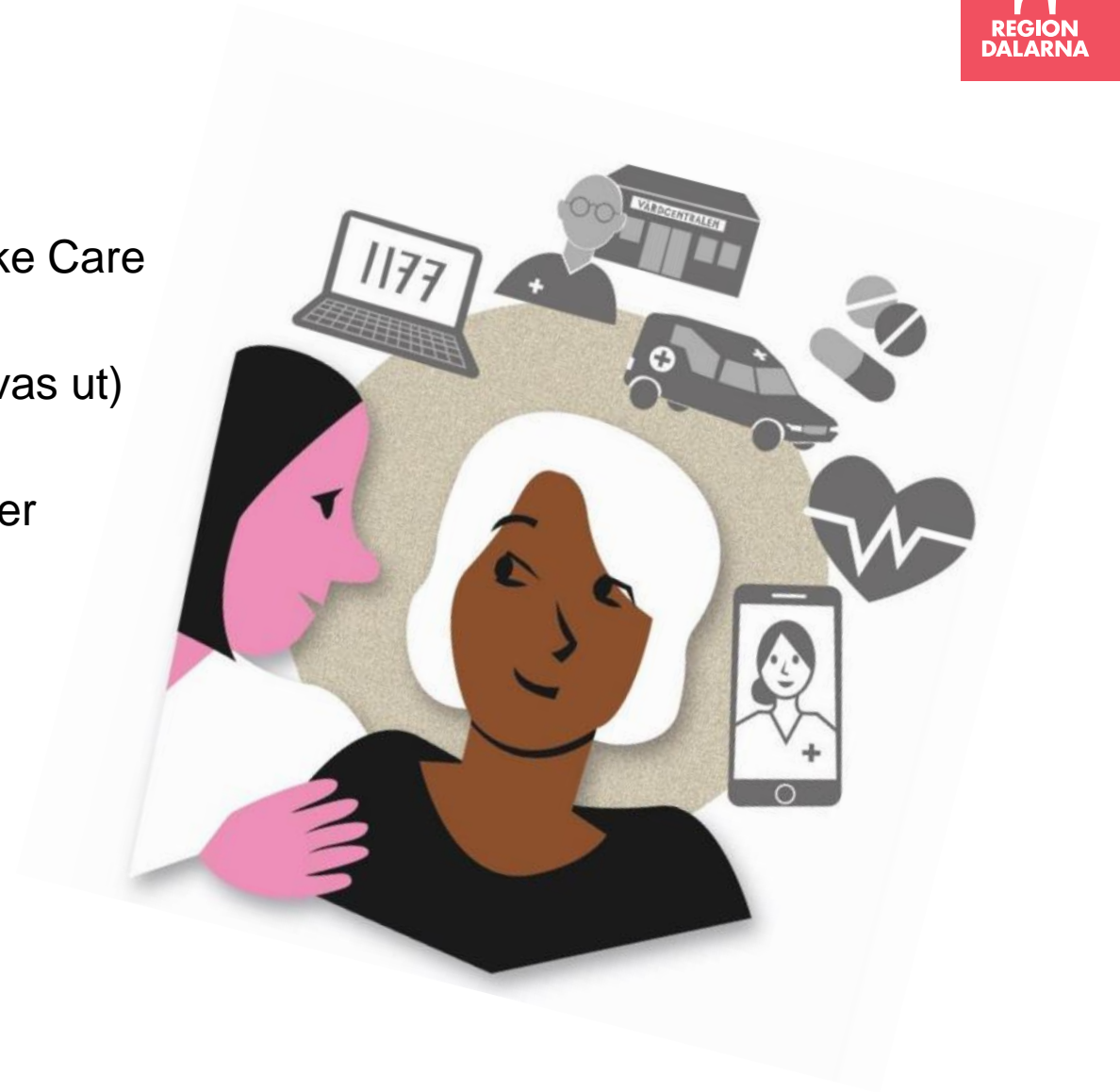
.....

.....



# Hjälp på traven

- Dialogdukar för process
- Mall för dokumentering i journalen "Min hälsoplan" i Take Care
- Sökord "Fast vårdkontakt" och "Fast läkarkontakt"
- SIP-modulen (obs! patient kan ej läsa, papper kan skrivas ut)
- NPÖ
- Lyssna till patientberättelser och samskapa kring tjänster
- Webbtidböcker
- Formulärtjänst
- Egna initiativ
- Patientkontraktets 7 frågor



# ”7” frågor

## Du och vården - hur funkar det?

### 1. **Känner du att du kan ha fokus på att leva ditt liv och litar du på att du lätt får hjälp från vården när du behöver det?**

Vet ni om era patienter känner att de kan ha fokus på att leva sitt liv och litar på att de lätt får hjälp från er när de behöver det?

### 2. **Har du en överenskommelse med vården som utgår från vad som är viktigt för dig, där du vet vad du gör för att må bra och vad du gör om du blir sjuk och vad vården gör?**

Har ni en överenskommelse med patienterna som utgår från vad som är viktigt för dem, där de vet vad de ska göra för att må bra och vad de ska göra om de blir sjuka och vad ni i vården ska göra?

### 3. **Har du enkla sätt att ta kontakt med vården?**

Har patienterna enkla sätt att ta kontakt med er?

# ”7” frågor

## Du och vården - hur funkar det?

### 4. Har du en fast vårdkontakt? (vid behov)

Erbjuder ni patienterna en fast vårdkontakt? (vid behov)

### 5. Vet du ditt nästa steg?

Vet patienterna alltid sitt nästa steg?

### 6. Har du och vården kommit överens om din nästa tid tillsammans?

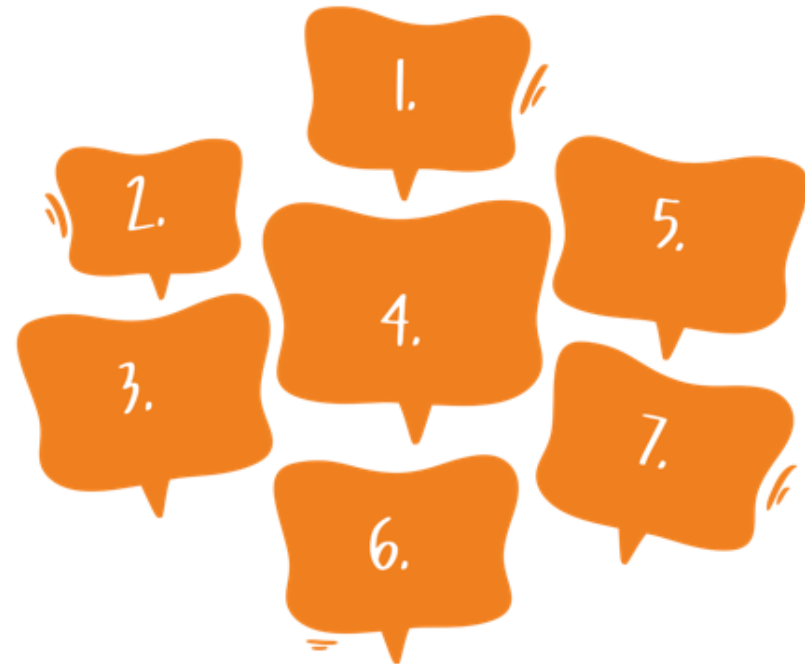
Har ni och patienten tillsammans kommit överens om tiden för nästa kontakt?

### 7. Har du en överblick av dina olika planer i vården och hjälp med samordning vid behov?

Har era patienter en överblick av sina olika planer i vården och får hjälp med samordning vid behov?

# Hur vet vi att Patientkontrakt är infört?

- Ställ de **”7” frågorna** till patienter och medarbetare för återkoppling hur väl områdena i Patientkontraktet fungerar just nu i er verksamhet
- Svaren ger underlag till förbättringsarbete
- Ett kvitto på när Patientkontrakt är infört är när
  - Patienter och medarbetare svarar ja på de sju frågorna
  - Patientkontraktet finns dokumenterat
  - Berättelser från patienter och medarbetare som kvitterar ett personcentrerat arbetssätt.



# Exempel – ärendetyp

## Kontakta din fasta vårdkontakt

Ny nationell mall **Kontakta din fasta vårdkontakt** finns tillgänglig för mottagningar att ladda ner i 1177.

Ärendetypen tillgängliggörs antingen för samtliga patienter på mottagningen (eller delas ut) via funktionen **Godkänn invånare**, till de patienter som har fått en fast vårdkontakt.

Invånaren kan med hjälp av funktionen **Genvägar** lägga länken för formuläret direkt på startsidan i 1177.

## Kontakta din fasta vårdkontakt

Här kan du kontakta din fasta vårdkontakt

### Viktigt

- Du får svar från din fasta vårdkontakt inom x dagar i din inkorg.
- Kontrollera att du fyllt i ditt mobilnummer och/eller e-postadress under inställningar, så får du en avisering när det kommer ett meddelande från oss.
- Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person eller där du agerar som ombud för ditt barn under 13 år. Om du är under 13 år kan även dina vårdnadshavare läsa och skicka ärenden för dig.

Jag har teigit del av den fullständiga informationen.

### Mina kontaktuppgifter

Skriv din fråga till din fasta vårdkontakt här (Obligatorisk)

5000 tecken kvar

Här kan du, om du vill, bifoga en fil till värden. Det kan till exempel vara en bild eller en PDF.

BIFOGA FILER

SKICKA



Vad behöver jag göra?

Ska man "vara med i någonting"?

Vad är patientkontrakt och varför?

Så här jobbar vi väl redan?

# Vad fick du med dig?

Är det tidskrävande?

Finns det en rutin?

Kostar det pengar?

### Patientkontrakt

Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare

**Sammanhållen planering**

- Planering, överblick och stöd för koordinerade insatser

**Fast kontakt med vården**

- *Fasta vårdkontakter* – samordningsansvar, kontinuitet
- *Fast läkarkontakt / PV* – medicinskt ansvar, kontinuitet

**Överenskommen tid**

- Bokade tider i samråd

Gemensam värdegrund och samverkan är en förutsättning

# Dela med dig

- Vad skulle vara mitt nästa steg för att jobba mer personcentrerat?
- Hur skulle jag kunna använda patientkontrakt?



## Patientkontrakt



Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare

### Sammanhållen planering

- Planering, överblick och stöd för koordinerade insatser



### Fast kontakt med vården

- *Fasta vårdkontakter* – samordningsansvar, kontinuitet
- *Fast läkarkontakt i PV* – medicinskt ansvar, kontinuitet



### Överenskommen tid

- Bokade tider i samråd



Gemensam värdegrund och samverkan är en förutsättning

# Hur kommer era patientkontrakt se ut?

