

Patientnämnden, Region Halland 21 oktober 2020

Patientkontrakt i Halland

PATIENTKONTRAKT

- gemensam överenskommelse



Innehåll

- Hälsa- och sjukvårdens omställning till en God och nära vård
- Patientkontrakt – ett personcentrerat arbetssätt
- Patientkontrakt – en gemensam överenskommelse
- Införande av Patientkontrakt
- Jämlik vård – lösningen är inte att göra lika för alla
- Patientkontrakt som en självklar del i var dags arbete

Hälso- och sjukvårdens omställning till en God och nära vård

Det personcentrerade förhållningssättet är central och konkretiseras genom Patientkontraktet



En God och Nära vård

...utgår från individuella förutsättningar och behov.

...bygger på relationer, är hälsofrämjande, förebyggande och proaktiv.

...bidrar till jämlik hälsa, trygghet och självständighet och grundas i gemensamt ansvarstagande och tillit.



Varför behövs patientkontrakt?

*Patientnämnden,
Region Halland 2020.
Kategorier hämtade från
Patientlagen*

Delaktighet/ information

- Patienten är inte överens med läkaren om vilken behandling som patienten ska ha.
- Patienten upplever att läkaren inte lyssnar på vad patienten har att berätta om sin situation.
- Patienterna får inte information om val av behandling.
- Patienterna får inte information om diagnoser.
- Bristfällig information till patienten/anhörig vid utskrivning.

Fast vårdkontakt

- Patienten har inte rätt att få byta läkare när patienten känner att det inte fungerar mellan dem.
- Patienten får inte samma läkare vid "långtidssjukdom".

Samordning: Vårdförlopp/processer

- Det finns brister i samordning mellan vårdcentral och specialistmottagning, mellan vårdcentral och BUP/VPM, brister i kontakten med andra aktörer såsom arbetsförmedlingen och försäkringskassan.
- Patienter upplever att de blir bollade mellan olika verksamheter – ingen som vill ta ansvar.
- Bristfällig samordning mellan sjukhusvården och den kommunala vården.

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.



Patientkontrakt bidrar till att...

- ... patientens egna resurser tillvaratas vilket stärker individen och frigör resurser i vården.
- ... tillgänglighet, samordning och delaktighet stärks.
- ... öka personcentrering i vården för bättre anpassning från ett patientperspektiv
- ... tjänster utvecklas i samverkan mellan patient och vårdgivare.
- ... värna patientens och vårdens tid.



Patienters röster ...

"Tid för mig. Att få den tid jag behöver och som passar mig."

"Våga utmana lagstiftarna. Att det är jag som äger min information och kan bestämma vem som ska på läsa."

"Det känns bra att tänka att vi ska göra en överenskommelse och jag ska göra vissa saker. Det visar på att ni i vården bryr er om mig och vad jag kan."

"Det viktigaste är att vet var man ska vända sig när behov uppstår och att det finns någon där som lyssnar och hjälper till."

"Jag är frisk men lever med en sjukdom."



Patientkontrakt

För att uppnå

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



Överenskommelse

Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare

Sammanhållen planering

Planering, överblick och stöd för koordinerade insatser

Fast vårdkontakt

Person med samordningsansvar



Överenskommen tid

Bokade tider i samråd



Gemensam värdegrund och samverkan är en förutsättning

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

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

...bidrar till att vårdens **insatser samordnas, informerar** om vårdsituationer 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.



Sammanhållen planering

Överblick och stöd för koordinerade insatser



... en sammanhållen planering är interaktiv och ger överblick över patientens behov, aktiviteter och önskemål.

... en sammanhållen planeringen stödjer både patienters och vårdens behov av **samordning**.

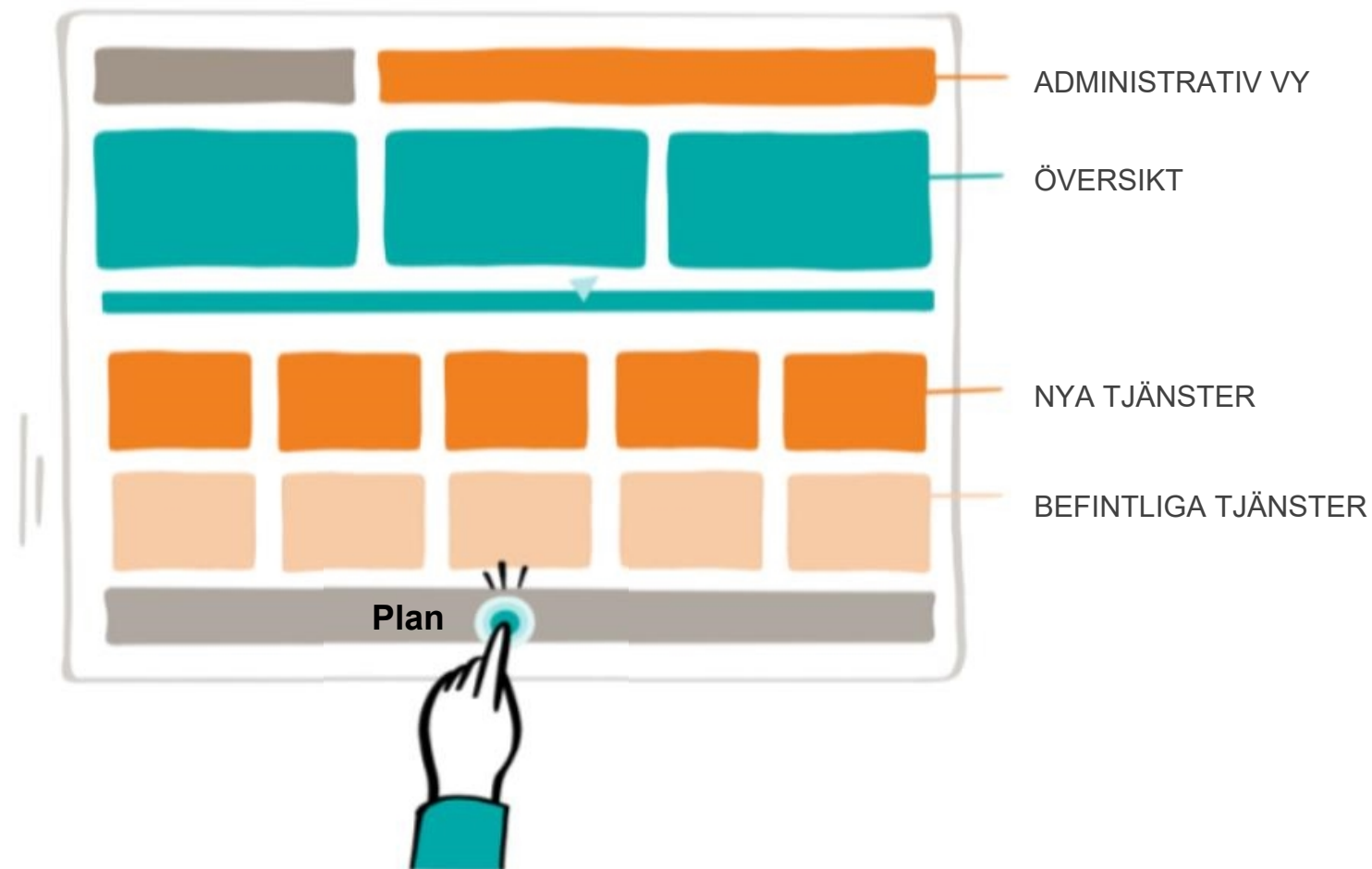
... en **sammanhållen planering** är en framtidsvision för en teknisk lösning på 1177.se.



Sammanhållen vy på 1177.se

En överblick skapar nya möjligheter till samverkan och tydlighet kring vem som gör vad.

Teknisk utveckling förutsättning för en sammanhållen vy på 1177.se



Patientkontrakt som en självklar del i var dags arbete



Patientkontrakt i praktiken

Kontakt

Vilka tjänster finns för kontakt?

- Webbtidbok
- Videosamtal
- Kallelse
- Mail/meddelande
- Telefon
- Mottagningen/
avdelningens
e-tjänster



Vårdmöte

- Hur genomförs vårdmöten? Virtuellt, via telefon, fysiskt? På vilken vårdnivå?
- Hur identifieras behov av fast vårdkontakt? Beskriv rollen!
- Hur sker planering och samordning?
- Hur görs en ömsesidig överenskommelse med patienten kring vem som gör vad? (mitt och ditt ansvar/löften)
- Hur ser nästa steg ut - överkommen tid?
- Hur sker samordning och samverkan med andra aktörer?



Hemma

Jag har ett partnerskap med vården där vår ömsesidiga överenskommelse och planering gör mig trygg.

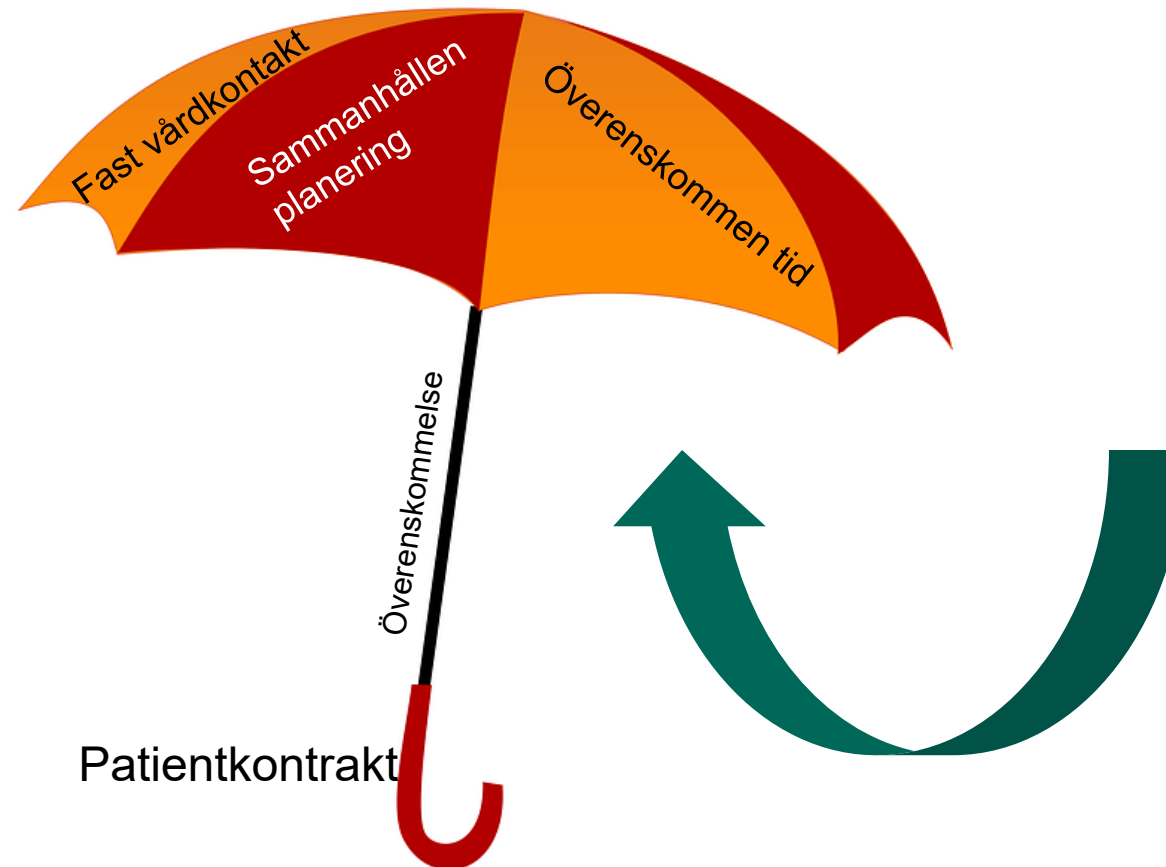
Jag vet...

- vad jag ska göra för att må bra
- vad jag ska hålla koll på för att veta när jag behöver söka vård
- vart jag vänder mig när jag behöver hjälp



Patientkontrakt – ”Paraplyet”

Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare för att skapa tydlighet kring VAD ska göras, av VEM och NÄR



Patientkontrakt i Region Halland synliggörs* genom:

SIP

Vård-, rehab- och Habiliteringsplan

Webbtidboken

Min Journal 1177.se

Digitala vårdmöten

Anteckning i VAS – ”planering”

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.



”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?
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?
3. Har du enkla sätt att ta kontakt med vården?
4. Har du en fast vårdkontakt? (vid behov)
5. Vet du ditt nästa steg?
6. Har du och vården kommit överens om din nästa tid tillsammans?
7. Har du en överblick av dina olika planer i vården och hjälp med samordning vid behov?

Motsvarande
frågor kan
ställas till din
verksamhet; --
Erbjuder vi
patienten....?

Patientkontrakt i Region Halland

Regional ledning stödjer arbetssättet med patientkontrakt och att arbetet ska utgå från den nationella satsningen och Region Hallands övergripande styrdokument;

- Hälsa- och sjukvårdsstrategin
- Mål och Budget
- Verksamhetsplaner

Regional ledning anser att Halland ska ha fokus på innehållet i patientkontrakt mer än själva begreppet dvs fokus på de delar som verksamheterna arbetar med och den fortsatta utvecklingen mot en personcentrerad och sammanhållen vård.

Patientkontrakt - aktuellt på nationell nivå

- **Lagkrav patientkontrakt** - på remiss nu huvudbetänkande utredning om God och nära vård
- Patientkontrakt som arbetssätt i personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp
- **krav i ök God och Nära vård** samt Patientsäkerhet m.m. – ska redogöras för.
- Sammanhållen plan – 1177: digital plattform
- Testbäddar - samskapande patientkontrakt med patienter och närstående
- Finns medel att söka för regionerna

Plan framåt i Halland

Arbetsgrupp med representant från resp. förvaltning:

- ❖ Hallands sjukhus: Louise Hansten, Maria Severin Larsson
 - ❖ ADH: Fanny Petersson
 - ❖ Psykiatri: Roger Orlinge
 - ❖ Närsjukvården: Madeleine Gustafsson
 - ❖ Regionkontoret: Victoria Andersson, Carina Werner
-
- Uppdatera förvaltningarnas handlingsplaner; redovisas till SKR vår 2021
 - Stöd för utveckling/ ambassadör i sin förvaltning
 - Kommunikationsplanering med stöd av Louise Ingman, Regionkontorets kommunikationsavdelning;
 - paketera internt
 - paketering patient/ invånare

Var hittar jag information om patientkontrakt?

- Mer information finner du på Region Hallands vårdgivarwebb: [Patientkontrakt](#)
- Kontaktperson: victoria.andersson@regionhalland.se





*”Hälsa är att i glädje vara upptagen
av sina livsuppgifter”*

- Gadamer, tysk filosof



Region Hallana



Victoria Andersson, projektledare Vårdförlopp och patientkontrakt/ RK, Kvalitet inom Hälso- och sjukvård/
victoria.andersson@regionhalland.se