

Kvalitetssäkring vid 1177 på telefon i Västra Götaland

Syfte

Följande står ur 1177 Handbok (från SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete):

"Kvalitetssäkring innebär att verksamheten har ett uppdrag, en handlingsplan med mätbara mål, en dokumentation av de åtgärder som genomförs samt en uppföljning och en utvärdering som syftar till att ange i vilken grad en verksamhet uppfyller ställda krav. Kvalitetssäkring är ett formaliserat system för kontinuerlig styrning, uppföljning och värdering av verksamheten. Systemet ska utgöra en del av arbetet för att vidareutveckla vården, höja kvaliteten och stärka patientens ställning och skall fortlöpande återföras till dem som deltar i vård- och behandlingsarbetet. Kvalitetssäkring är inte åtgärder som enskild anställd vill vidta för att försäkra sig om att en insats håller hög kvalitet."

Uppdrag

Verksamhetens uppdrag är fastställt i uppdraget från beställare.

Verksamhetsplanen för 1177 på telefon (1177PT) i Västra Götalandsregionen anger vision, målbild, gemensam kultur, långsiktiga mål, fokusområden och prioriterade aktiviteter. Den innehåller också mätbara mål som registreras i Plan och Styr och uppdateras varje år.

Uppföljning sker till politisk nämnd, samt dokumenteras i Plan och styr med mått och mätetal. Där kan man följa i vilken grad verksamheten uppfyller ställda krav.

Rutin för individuell kvalitetssäkring

Alla medarbetare arbetar utifrån kompetensbehovet och individuell utvecklingsplan som syftar till att säkerhetsställa medarbetarens kompetens och utbildningsbehov.

Syftet är att fortlöpande vidareutveckla vården, höja kvaliteten och stärka patientens ställning.

Verksamhetens lönekriterier anger hur uppföljning sker av individuella prestationer både vad gäller kvalitet och kvantitet. Lönekriterier går igenom årligen och uppdateras vid behov.

Återföring till alla medarbetare

Uppdraget och verksamhetsplanen ligger som grund vid uppföljningen återföring till medarbetare. De redovisas fortlöpande till alla medarbetare på arbetsplatsträffar.

Individuell kvalitetssäkring, kompetensbehov och lönekriterierna återförs årligen till alla medarbetare vid individuella medarbetarsamtal samt lönesamtal. Individuell utvecklingsplan upprättas för var och en i samband med det.

Kvalitetssäkringsrutin för avlyssning av inspelade samtal

Bedömningar i vården kan innebära en patientsäkerhetsrisk och verksamheten bör alltid sträva efter att genom ett systematiskt kvalitetsarbete minimera denna risk.

Verksamheten har rutiner för att säkra kvaliteten vid avlyssning av inspelade samtal. Där framgår hur och av vem de inspelade samtalen hanteras, vilka som har behörighet att avlyssna, hur en avlyssning genomförs samt hur ett inspelat samtal hanteras efter genomförd avlyssning.

Forskning visar att risken för vårdskada kan minskas genom att strukturerad samtalsmetodik används i vårdmöten. Sjuksköterskans metodik kan utvecklas tillsammans med samtalshandledare genom att lyssna på och reflektera över samtal. Som anställd på 1177PT i Västra Götaland skall medarbetare delta i regelbunden samtalshandledning varje år både enskilt och i grupp. Samtalshandledning sker tillsammans med samtalshandledare alternativt enhetschef och har som mål att förbättra patientsäkerheten genom en god samtalsmetod och arbeta korrekt med RGS (Rådgivningsstödet).

Avvikelseärenden och Klagomålshantering

Det är en skyldighet för en verksamhet att ha ett avvikelssystem som synliggörs och används i det systematiska kvalitets- och verksamhetsutvecklingsarbetet.

Verksamheten använder regionens avvikelssystem Medcontrol. Där registreras alla avvikelser och inkomna klagomål. Dokumenterad rutin för klagomålshantering finns. Där anges hur klagomålet tas om hand och följs upp.

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: 1177 på telefon VGR

Innehållsansvar: Jill Johansson, (jiljo), Verksamhetschef

Granskad av: Jill Johansson, (jiljo), Verksamhetschef

Godkänd av: Jill Johansson, (jiljo), Verksamhetschef

Dokument-ID: RHS9923-1711477075-29

Version: 1.0

Giltig från: 2026-06-18

Giltig till: 2028-06-17