

2023-09-05

# Koncept/rekommendationer för nyetableringar av digifysiska vårdcentraler

# Innehåll

Bakgrund och syfte .....	3
Definition av digifysisk vårdcentral .....	3
Specifikt för en digifysisk vårdcentral .....	3
Digitala verktyg/arbetsätt .....	4
Vård och hälsa .....	4
1177 e-tjänster .....	5
Självincheckning .....	5
Specifika arbetsätt .....	5
Digifysisk reception .....	5
Digitala och fysiska team .....	6
Digital samverkan .....	7
Information till invånare och listade patienter .....	8
Mål och mätetal .....	8
Vägledning för patientarbete på Närhälsans digifysiska vårdcentraler .....	9
Rekommendationer inför uppstart av en digifysisk vårdcentral .....	9
Förutsättningar .....	9
Checklista .....	9
Uppföljning och uppdatering av konceptet .....	<u>9</u> <del>10</del>

## Bakgrund och syfte

Det pågår en omställning till en nära och personcentrerad vård vilket kräver en ökad digitalisering. Genom att erbjuda digitala tjänster får patienten möjlighet till vård i en trygg miljö utan behov av anpassning efter vårdens organisering och geografiska placering.

Vården ska i första hand ske digitalt men vid behov kan den även ske fysiskt på vårdcentralen. Detta innebär digital vård när det går, fysisk vård när det behövs.

För att bidra till ovan har Närhälsan beslutat att via projektet, Framtidens vård - en digifysisk värld, ta fram ett förslag till koncept/rekommendationer för nyetableringar av digifysiska vårdcentraler.

## Definition av digifysisk vårdcentral

En digifysisk vårdcentral erbjuder digital vård när det går och fysisk vård när det behövs. Det innebär i första hand digitala arbetssätt med fysiska arbetssätt som komplement utifrån patientens behov och professionens medicinska bedömning.

## Specifikt för en digifysisk vårdcentral

En digifysisk vårdcentral skiljer sig från befintliga vårdcentralerna inom Närhälsan. Det specifika för en digifysisk vårdcentral är att:

- Den största delen av vården sker digitalt.
- Alla digitala verktyg som finns och används inom Närhälsan ska finnas på en digifysisk vårdcentral.
- Nya verktyg/arbetsätt implementeras kontinuerligt.
- Det finns angivna mål och måttal för de digitala verktygen.
- Arbetsätten är anpassade till de digitala verktygen.
- Alla personalkategorier använder sig av de digitala verktygen/arbetsätten och har kunskap om när dessa ska användas och när ett fysiskt möte behövs.
- All personal har genomgått utbildningar i de gällande digitala verktygen.
- Arbetsmiljön är specifikt anpassad för att kunna arbeta digitalt och för att kunna möta patienter fysiskt.
- Det finns definierat vilka patientbesök som lämpar sig för digitala vårdmöten.
- Patientflöden är upprättade och standardiserade för planerade och akuta situationer.
- Vårdcentralerna erbjuder patienten personlig guidning i digital vård.
- Det finns en digifysisk reception.

## Digitala verktyg/arbetssätt

Inom Närhälsan finns ett flertal digitala verktyg. Nedan beskrivs de digitala verktyg/arbetssätt som främst är i fokus för den digifysiska vårdcentralen.

### 1177 e-tjänster

- Boka tid
- Av- eller omboka tid
- Begär intyg
- Förnya recept
- Fråga om min remiss
- Kontakt för bokning av tid
- Kontakt för av- eller omboka tid
- Skicka meddelande
- Stöd och behandling:
  - KBT på nätet

### Vård och hälsa-plattformen

- Digitala vårdmöten (vårdgivarinitierade)
- Sök vård
- Egenmonitorering

### Självincheckning

## Vård och hälsa-plattformen

Vård och hälsa ska på sikt fungera som en väg in för invånarna i Västra götalandregionen (VGR) i syfte att kunna nå alla vårdgivare i ett samlat utbud av e-tjänster. Inledningsvis kommer Närhälsan börja med digitala vårdmöten, Sök vård och egenmonitorering kommer att ingå i Vård och hälsa.

- Digitala vårdmöten innebär möten där patienter och vårdpersonal kan träffas på distans via chatt eller med ljud och bild.
- Sök vård innebär att invånaren digitalt får svara på frågor om sina symtom och därefter hänvisas till lämplig vård.
- Genom egenmonitorering mäter och registrerar patienter själva sina värden och övervakas och bedöms löpande av vården. Egenmonitorering genomförs med stöd av digital eller analog teknik som anger objektiva mätvärden och/eller subjektiva skattningar.

## **1177 e-tjänster**

Via 1177 e-tjänster kan vården hålla kontakt med invånaren digitalt. Invånaren får en samlad plats för säker kommunikation med vården.

För att komma i gång med 1177 e-tjänster på den digifysiska vårdcentralen finns nedan checklista för 1177 personalverktyg, Stöd och behandling och Formulärhantering.

I checklistan finns också en länk till en grundutbildning för medarbetare som ska arbeta i 1177 e-tjänster. Utbildningen tar upp grundläggande funktioner och arbetsflöden.

[Checklista Kom i gång med 1177](#) [Checklista Kom i gång med 1177](#)

## **Självincheckning**

Via självincheckning kan patienten själv checka in och betala för sitt bokade besök.

## **Specifika arbetssätt**

Nedan beskrivs de specifika arbetssätten på den digifysiska vårdcentralen. Arbetssätten syftar till att i första hand kunna erbjuda patienten vård via digitala verktyg.

### **Digifysisk reception**

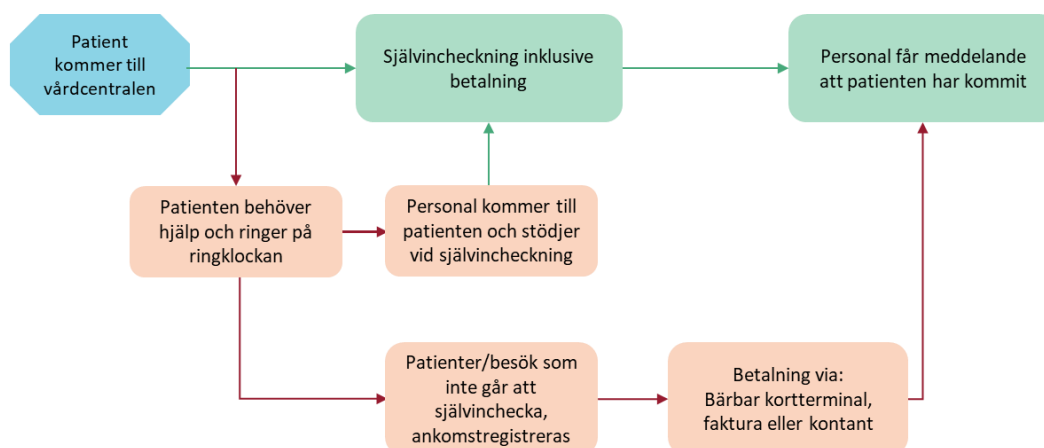
I den digifysiska receptionen ska patienten, om möjligt, checka in till och betala sitt besök själv. Personal finns tillgänglig för att stödja patienten.

Information om självincheckning finns när patienten kommer in i den digifysiska receptionen. Incheckningen sker via patientens mobiltelefon. I samband med självincheckningen betalar patienten för sitt besök. Personalen får meddelande om att patienten har kommit och går och hämtar patienten.

Om patienten behöver hjälp med incheckningen finns en ringklocka att ringa på för att tillkalla personal för personlig service. Personalen kommer till patienten och guidar patienten genom självincheckning.

De besök som inte går att självinchecka till exempel patienter som ska till laboratoriet samt de patienter som inte kan självinchecka registreras manuellt. Betalning sker via bankkort, faktura eller kontant.

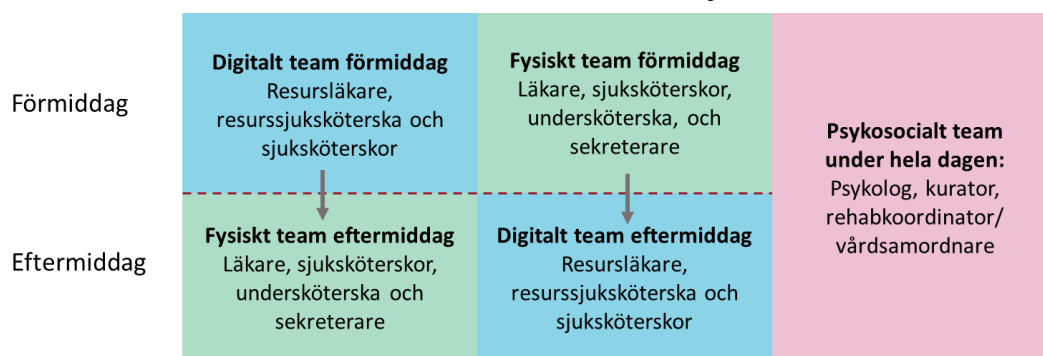
Nedan process beskriver patientens väg genom den digifysiska receptionen.



### Digitala och fysiska team

På den digifysiska vårdcentralen arbetar medarbetarna växelvis digitalt och fysiskt. I schemat finns ett digitalt och ett fysiskt team som arbetar parallellt men de har inga fasta medlemmar. Teamen består av olika professioner och har ansvar för olika arbetsuppgifter men samarbetar sinsemellan. Resursläkare och resurssjuksköterska är en roll som läkare respektive sjuksköterska har när de arbetar digitalt. Struktur och organiseringen av arbetssättet ska främja kontinuitet i vårdmötet.

Nedan beskrivs arbetssättet för de olika teamen mer detaljerat:



### Digitala teamets ansvar är:

- svara i telefon
- svara på chatt
- ha digitala videosamtal
- triagera patienter till övriga professioner.
- boka in patienter på planerade fysiska besök/återbesök
- boka in patienter på planerade digitala besök/återbesök
- ge råd om egenvård
- hänvisa att ringa 112.

*Under förmiddagen:*

- Boka in patienten på fysiskt besök samma eftermiddag (akut).
- Resursläkaren kan ta emot patienter akut på förmiddagen om det fysiska besöket inte kan vänta till eftermiddagen.

*Under eftermiddagen:*

- Boka in patienten på fysiskt besök till nästkommande förmiddag (akut).
- Resursläkaren kan ta emot patienter akut på eftermiddagen om det fysiska besöket inte kan vänta till nästa dag.

*Resursläkarens ansvar:*

- Göra aktiva bedömningar.
- Ge rådgivning till sjuksköterskor som arbetar i telefon, chatt och med digitala videosamtal.
- Ta emot akuta ärenden med oanmälda patienter som kommer till vårdcentralen.
- Göra akuta hembesök.

*Resurssjuksköterskan ansvar:*

- Ta emot akuta ärenden med oanmälda patienter som kommer till vårdcentralen.

**Fysiska teamets ansvar är:**

- boka in patienter på planerade digitala besök/återbesök
- boka in patienter på planerade fysiska besök/återbesök/hembesök
- sjuksköterskorna ska ha specialistmottagningar
- undersköterskan ska driva laboratorium (labbet)
- sekreterare ska stödja patienter genom personlig guidning vid självincheckning.

*Under förmiddagen:*

- Ta emot patienter på planerade/akuta besök (akuta besök från det digitala teamet eftermiddagen innan).

*Under eftermiddagen:*

- Ta emot patienter på planerade/akuta besök (akuta från det digitala teamet på förmiddagen).

**Psykosocialt teamets ansvar**

*Under hela dagen:*

- Ta emot patienter för digitala och fysiska besök/behandlings.

**Digital samverkan**

Den digifysiska vårdcentralen ska samverka digitalt genom de etablerade strukturer som finns inom Närhälsan.

När VGR/Närhälsan har nya lösningar och implementerar nya vägar för digital samverkan, inom olika områden med olika aktörer, ska dessa implementeras på den digifysiska vårdcentralen

## Information till invånare och listade patienter

För att introducera patienten till hur den digifysiska vårdcentralen fungerar samt till digitala verktyg och ingångar behövs information på olika nivåer.

### Information på narhalsan.se om:

- vad en digifysisk vårdcentral är
- den digifysiska vårdcentralens utbud
- aktuella kontaktvägar.

### Information på vårdcentralen:

- personlig guidning i digitala verktyg/kontaktvägar
- information i väntrummet.

### Välkomstbrev till nylistade patienter med information om:

- vad en digifysisk vårdcentral är
- vårdcentralens utbud
- aktuella kontaktvägar
- länk till hemsidan
- erbjudande om personlig guidning i digitala verktyg/kontaktvägar.

## Mål och mätetal

Samtliga mål och mätetal som idag följs av Närhälsans vårdcentraler ska även följas av den digifysiska vårdcentralen. Den nivå av mål och mätetal som anges nedan är specifika för den digifysiska vårdcentralen. Mål och mätetal behöver följas upp, omvärderas och uppdateras kontinuerligt.

### Vård och hälsa-plattformen

Digitala vårdmöten (vårdgivarinitierade)

- Mål: 50% av alla besök ska ske med ljud och bild, KVÅ-kod ZV051 samt kontakttyp mottagningsbesök.

Egenmonitorering (funktionen kommer i Vård och hälsa)

- Mål: inget mål och mätetal är fastställt.

Sök vård (funktionen kommer i Vård och hälsa)

- Mål: inget mål och mätetal är fastställt.

### 1177 e-tjänster

- Mål: användandet av 1177 e-tjänsterna ska ske i den omfattning som går och minst utifrån det som är reglerat i Krav- och kvalitetsboken.

1177 e-tjänst för att boka tid och av- och omboka tid ska användas för planerade fysiska besök till exempel prickmottagning, vaccinationer och besök till labb. Tider för dessa besök ska tillgängliggöras för patienten att boka själv via 1177.

Stöd och behandling:

KBT på nätet

- Mål: Ökande trend av andel KBT på nätet.

## **Självincheckning**

- Mål: 80% av alla besök som går att självinchecka ska självincheckas

För att identifiera sambandet mellan olika digitala verktyg/ingångar och andra parametrar är det viktigt att följa även dessa. Telefontillgänglighet och dess belastningsgrad kan till exempel vara viktigt att följa för att identifiera sambandet mellan digitala verktyg/ingångar och telefonen.

## **Vägledning för patientarbete på Närhälsans digifysiska vårdcentraler**

Det finns ett dokument framtaget som medicinsk vägledning för vårdpersonal vilket beskriver bl. a patientflöde och patientsäkerhet för digifysisk vårdcentraler.

[Vägledning för patientarbete på Närhälsans digifysiska vårdcentraler \(vgregion.se\)](http://vgregion.se)

## **Rekommendationer inför uppstart av en digifysisk vårdcentral**

### **Förutsättningar**

Nedan beskrivs de förutsättningar som behövs inför uppstart av en digifysisk vårdcentral:

- Utbildningsinsatser gällande samtliga befintliga digitala verktyg/arbetsätt för alla personalkategorier innan uppstart.
- Stöd till medarbetare på plats av förvaltningens olika experter, utifrån vårdcentralens behov i uppstarten. Det kan innebära stöd i de viktigaste systemen och digitala verktygen som exempel AsynjaVisph, Telia Ace, Vård och hälsa, 1177 e-tjänster. Detta stöd behövs parallellt med de utbildningar personalen går.
- Information till medarbetare om vilka patienter som ska och kan tas emot via digitala vårdmöten.
- Information till medarbetare om hur patientflödena för planerade och akuta situationer ser ut.
- Information till medarbetare om de mål och mätetal som är definierade och ska följas för varje digitalt verktyg.

### **Checklista**

Inom Närhälsan finns en ”Checklista för start av ny verksamhet”. Checklistan beskriver vad som ska göras i planeringsstadiet, tre-sex månader innan start samt i anslutning till uppstart av en verksamhet.

[Checklista vid uppstart av nya verksamheter inom Närhälsan \(vgregion.se\)](http://vgregion.se)

## **Uppföljning och uppdatering av konceptet**

Ansvarig enhet för konceptet inom Närhälsan:

- Formerar och sammankallar ett nätverk bestående av verksamhetschefer, experter från utvecklingsavdelningen, kommunikationsavdelningen, sakkunniggrupperna, och övriga nyckelpersoner till exempel från Millennium. Syfte med nätverket är att ta till vara lärdomar, utveckla och uppdatera konceptet på ett samordnat sätt samt verka för att Närhälsan ska fortsätta ha samsyn gällande konceptet.
- Följer upp konceptet för digifysiska vårdcentraler och bevakar nya digitala verktyg för implementering.
- Följer statistik på de digifysiska vårdcentralerna och reviderar mål och mätetal tillsammans med verksamhetscheferna.