

# Instruktioner till coach

Under flera av bilderna finns det text i anteckningsfältet.  
Detta är endast förslag på hur ämnet och frågan kan presenteras.  
Första träffen kräver mer tid än dom övriga. Avsätt 2,5-3 timmar för  
första träffen för att ha möjlighet att hinna igenom materialet.

LYCKA TILL!

# Uteblivna besök Träff 1

# Uteblivna besök träff 1 Agenda

- Presentationsrunda
- Mål för dagen
- Bakgrund till arbetet, upplägg och intressenter
- Teamets sammansättning, behov av stödfunktioner?
- Att göra till nästa gång

# Presentationsrunda



# Mål träff 1

- **Varför** gör vi det här arbetet
- **Hur** gör vi det här arbetet



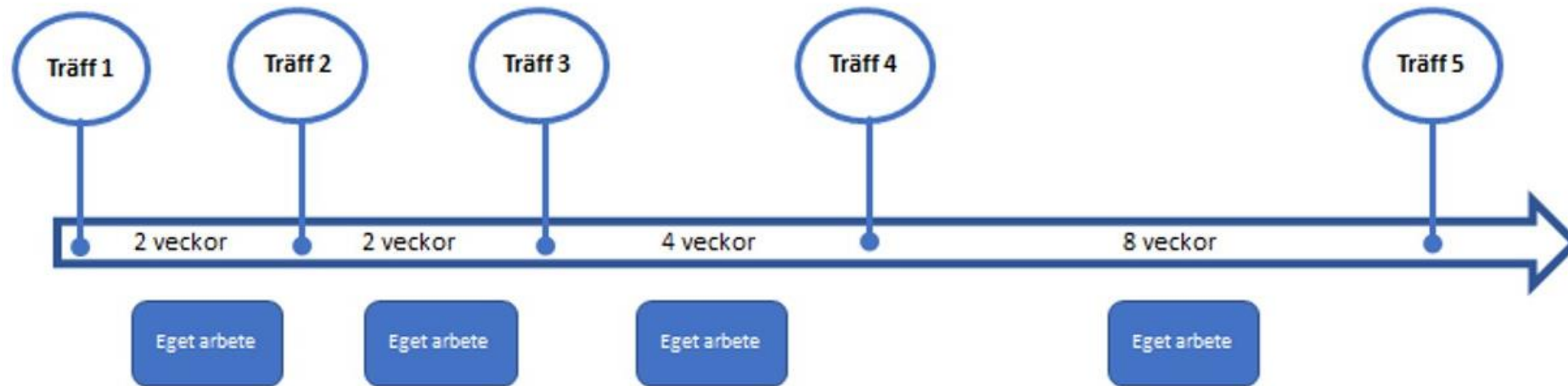
# Bakgrund

Att patienter uteblir från bokade besök inom hälso- och sjukvården innebär risk för försvårad sjukdom samt att andra patienter står i kö samtidigt som sjukvården går med outnyttjade tider och resurser. Genom att minska uteblivna besök reduceras risker och ökar patientsäkerheten.

Under åren 2015–2019 missade patienter i Västra Götaland mellan 153 000 och 161 000 öppenvårdsbesök på sjukhusförvaltningarna (primärvård, tandvård och habilitering inte medräknat). Det motsvarar i genomsnitt 5,5 % av alla bokade besök. Men det är stor variation; de verksamheter som ligger högst har över 25 % uteblivna besök.

Beräkningar har gjorts som visar att uteblivna besök kostade Västra Götalandsregionen 400 Mkr år 2016, 600 Mkr år 2018 och 550 Mkr år 2019.

# Genomförande



# Mötenas syfte

Möte nr	Mötets syfte
1	Förstå varför och hur arbetet kommer genomföras.
2	Identifiera problemet, planera nästa steg.
3	Bestäm målgrupp och åtgärder. Planera test.
4	Utvärdera tester, justera utifrån erfarenheter. Planera test.
5	Utvärdera tester, justera utifrån erfarenheter. Planera test.

Varför gör vi det här arbetet



# Uteblivna besök på sjukhusen i VGR

(Primärvård, tandvård och Habilitering & Hälsa ingår inte)

ÅR	ANTAL UTEBLIVNA
2015	149 000
2016	153 000
2017	157 000
2018	161 000
2019	155 000



# Varför ska vi jobba med detta?

- Diskutera. Vilka nackdelar finns med uteblivna besök/missade tider?  
Ange tre exempel utifrån varje perspektiv.

Utifrån patientens perspektiv

Utifrån verksamhetens perspektiv

Utifrån medarbetarnas perspektiv



# Teamets sammansättning

- Vilken kunskap och erfarenhet bidrar var och en i teamet med?
  - Enhetschef?
  - Medicinsk sekreterare?
  - Representanter för de yrken som arbetar på vår enhet?
  - Verksamhetsutvecklare?
  - Andra?
- Saknas någon?



# Behov av stöd utanför teamet

- Vilket stöd behöver vi ha utanför teamet?
  - Ekonom?
  - Högre chef?
  - Kommunikatör?
  - Andra?



# Kommunikation

- I vilka forum borde vi kommunicera detta arbete?
- Vilka **behöver** höra om det?
- Vilka tror vi skulle vara **intresserade** av att höra om det?

Intern kommunikation

Extern kommunikation



# Positiva effekter av färre uteblivna besök

- Diskutera. Vilka positiva effekter får det om vi minskar uteblivna besök/missade tider?
- Ange tre exempel utifrån varje perspektiv.

Utifrån patientens perspektiv

Utifrån verksamhetens perspektiv

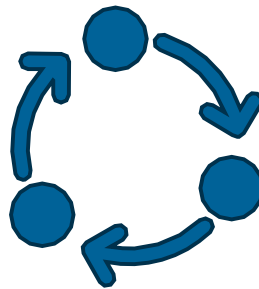
Utifrån medarbetarnas perspektiv



Vilka utmaningar finns när vi ska jobba med att minska uteblivna besök?

A large, empty rounded rectangle with a dashed blue border, occupying the lower half of the slide. It is intended for notes or answers to the question above.

Att göra till nästa gång



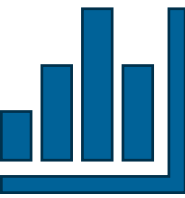
# Eget arbete mellan träff 1 och 2

## ■ **Mål** med arbetet

- Börja undersöka problemet
- Börja förstå problemets omfattning
- Lokal förankring

## ■ **Uppgifter** till träff 2 (se efterföljande bilder för ytterligare förklaring)

- Teamet tar fram lokala siffror på uteblivna besök med hjälp av ekonom
- Teamet intervjuar medarbetare om hur de påverkas av uteblivna besök
- Teamet informerar på arbetsplatsträffar, enhetsmöten o.s.v. om att arbetet startat



# Teamet tar fram siffror på uteblivna besök med hjälp av ekonom

- För att lättare kunna se om det finns grupper som uteblir mer än andra, så bör ni be er ekonom om att få era uteblivandesiffror uppdelade på olika sätt. Uppdelning kan t.ex. vara:
  - Nybesök / återbesök
  - Vuxna / tonåringar / barn
  - Gruppbesök / enskilda besök
  - Olika remissorsaker
  - Olika typer av inremittenter (primärvård, från den egna förvaltningen, osv.)

# Teamet intervjuar medarbetare om hur dom påverkas av uteblivna besök

- Vilka skulle ni kunna intervjuja?
- Hur många ska ni intervjuja?
- Vad ska ni ställa för frågor?



# Vem gör vad till träff 2?

Mål med arbetet mellan träff 1 och 2: Börja förstå problemets omfattning, skapa lokal förankring

Vad	Vem/vilka
Tar fram lokala siffror på uteblivna besök med hjälp av ekonom	<i>Skriv din text här</i>
Intervjuar medarbetare om hur de påverkas av uteblivna besök	<i>Skriv din text här</i>
Informerar på APT, enhetsmöten o.s.v. om att arbetet startat	<i>Skriv din text här</i>



# Kommande mötesdatum

**Träff 2**  
Datum  
Tid  
Fysiskt/digitalt?

**Träff 3**  
Datum  
Tid  
Fysiskt/digitalt?

**Träff 4**  
Datum  
Tid  
Fysiskt/digitalt?

**Träff 5**  
Datum  
Tid  
Fysiskt/digitalt?

