

ÅTGÄRDER FÖR ATT MINSKA UTEBLIVNA BESÖK		
Vissa åtgärder "inåt" (inom verksamheten)		
Vissa åtgärder "utåt" (mot patient, inremitterande m.fl.)		
Åtgärder "UTÅT"		
KATEGORI	ÅTGÄRD	KOMMENTAR
REMISSER	Information till inremitterande om behovet av att remissens syfte är väl förankrat hos patienten (för att minska risken för uteblivet besök)	Träffar ni era inremitterande i olika forum? Hur kan ni nå dem?
REMISSER	Information till inremitterande om att de gärna får ange samtycke till sms redan i remissen	Träffar ni era inremitterande i olika forum? Hur kan ni nå dem?
KALLELSER	Omvänd kallelse. För "överenskommen tid"	Kallelsebrev behövs, där ni anger hur lång tid patienten har på sig att boka sin tid. Behövs information om vad som händer om patienten inte bokar sig? Tänker ni omvänd kallelse för nybesök och/eller återbesök? Har ni webtidbok eller ska patienterna ringa in? Vem svarar i telefonen? Vet de vilka de kan boka in till? Finns scheman och tidböcker klara om patienter vill boka? Är behandlarna redo att låta patienterna välja tid?
KALLELSER	"Lättlästa kallelser"	Titta på ordval och formuleringar. Finns det redan kallelser i regionen, som är bra formulerade?
KALLELSER	Tydlig information om syfte och innehåll i nybesök	Kan ni lägga till information i kallelsetexten? Behövs separat informationsblad?
KALLELSER	Tydlig information om syfte och innehåll i behandlingsbesök/återbesök	Kan ni prata med patienten om detta vid nybesöket? Kan ni lägga till information i kallelsetexten? Behövs separat informationsblad?
KALLELSER	Traditionell kallelse med tillägg "ring och bekräfta att tiden passar, annars stryks tiden"	Kallelsebrev behövs, där ni anger hur lång tid patienten har på sig att höra av sig. Har ni webtidbok eller ska patienterna ringa in? Vem svarar i telefonen? Om dom inte bekräftat tiden, men ändå dyker upp, vad händer då? Att patienter ringer in och bekräftar tiden ger patienten tillfälle att ställa frågor.
KALLELSER	Tydligare information till patienter om rutin för avslut vid (upprepade) uteblivanden	Vet ni vad som gäller vid upprepade uteblivna besök? Vet ni om ni får skapa en lokal rutin för avslut?

KALLELSER	Information till patient om vad som gäller för "överenskommen tid" för vårdgarantin	Kan ni ha tilläggs-text i era kallelsebrev?
KALLELSER, BOKNING	Webtidbok.	Har ni webtidbok? För avbokning? Ombokning? Bokning av tid? Vilka tider (fysiska besök, telefontider, digitala besök)? Hur får patienterna veta att dom kan använda er webtidbok?
KALLELSER, BOKNING	Andra vårdgivare kan boka tid åt patienten i vår tidbok.	Exempel finns från primärvårdsrehab. Hur ser möjligheterna ut hos er?
PATIENTER LÄNGE I KÖ	Ringer upp patienterna: behöver du fortfarande komma, bokar in tid i överenskommelse, erbjuds tid till sjuksköterska (eller annan lämplig vårdpersonal) i första hand.	
SMS	Sms-påminnelse: jobba för god täckningsgrad	Har ni aktiverat sms-funktion? Vilka medarbetare behöver engageras för att få patienters godkännande? Centralreception /egen reception? Är ni på en förvaltning där ett samtycke på en klinik gäller även för övriga kliniker? Kan ni få godkännandet med redan i remissen från inremitterande?
SMS	48 timmars SMS-påminnelse	Är det bra att det kommer 48 timmar innan. Behövs fler sms? Har ni funktioner för det?
SMS	Sms som sänds ut när du bokar (om webbtidbok via 1177. Kan bockas i av behandlaren/bokaren i Asynja/Visph?)	
SMS	Om webbtidbok: ha villkorstext om sms-påminnelse	Lägg till i villkorstexten att om patienten bokar tid via webtidbok så godkänner dom sms-påminnelse. Gör detta obligatoriskt.
BILDSTÖD	Bildstöd i kallelserna	Se Bildstöd i vården: https://www.vgregion.se/ov/dart/fardigt-material/vard/
BILDSTÖD	Bildstöd med andra språk än svenska	Se Bildstöd i vården: https://www.vgregion.se/ov/dart/fardigt-material/vard/
BILDSTÖD	Sms-blankett med bildstöd	Behöver ni skriftligt samtycke för sms-påminnelse? Kan ni lägga till bildstöd? Se Bildstöd i vården: https://www.vgregion.se/ov/dart/fardigt-material/vard/
BESÖK	Boka hela utrednings- och behandlingsserien direkt	Kom överens med patienten om vad som händer med återstående bokade besök om patienten uteblir
BESÖK	Vid besök motivera patienter att inte utebli	Hur kan ni göra detta?

BESÖK	Tydligare information till patienter om rutin för avslut vid (upprepade) uteblivanden	Hur kan ni göra detta? Vid kallelse? Vid bokning? Vid besök? Kan information ges redan av inremitterande?
BESÖK	Drop-in-besök	Har ni några besök/patientgrupper som lämpar sig för drop-in-besök? Information till reception om att ni startar drop-in. Har ni egen reception? Eller centralreception? Behandlarna, vad behöver göras för att de ska vara redo för drop-in? Tänker ni drop-in för nybesök, behandlingsbesök? Hur ska patienter få information om att ni har drop-in? Ska patienter uppmanas att komma på drop-in?
BESÖK	"Blocktider", t.ex. kl. 9-11 eller kl. 9-12 (Kallelse: "kom mellan 9 och 11"). Flera medarbetare (t.ex. läkare) tar emot. Senior medarbetare (t.ex. läkare) finns som support.	Har ni några besök/patientgrupper som lämpar sig för blocktider? Information till reception om att ni startar ett nytt arbetssätt. (Har ni egen reception? Eller centralreception?) Behandlarna, vad behöver göras för att de ska vara redo för drop-in? Hur läggs deras scheman upp? Tidböcker? Hur ska patienter få information om att ni har blocktider? Ska patienter uppmanas att komma på blocktider?
BESÖK	Ersätt fysiska besök med telefonbesök/digitalt besök/"Mitt vårdmöte". Planerat.	Vilka besök är lämpliga för telefon/digitalt vårdmöte? Vilka behandlare? Hur informeras patienterna? Behövs utbildning av medarbetarna? Behövs kallelsebrev/informationsbrev?
BESÖK	Ersätt fysiska besök med telefonbesök/digitalt besök/"Mitt vårdmöte". Oplanerat. När patienten av någon anledning får förhinder/inte kommer till besöket	Vilka besök är lämpliga för telefon/digitalt vårdmöte? Vilka behandlare? Behövs utbildning av medarbetarna? Behövs kallelsebrev/informationsbrev?
BESÖK	Uppsökande verksamhet (mobila team)	Vilka besök är lämpliga? Vilka behandlare? Har ni mobilt team? Om inte, vad krävs för att starta det? Bil? Är det ok att åka ensam hem till patient? För vilka ska ni ha uppsökande verksamhet? För alla? För de som uteblivit?
BESÖK	Vissa besökstider erbjuds på annan plats	Har ni detta? För vilka verksamheter skulle det vara logiskt att ni erbjud besök i deras lokaler? Information till patienter?
BESÖK	Tillgång till Kontaktsjuksköterska per telefon (minskar behov av besök)	Har ni kontaktsjuksköterska/motsvarande? Kan saker lösas per telefon, så behov av besök minskar och därmed minskar risken för uteblivna besök? Kan sköterska (eller annan personal) ringa upp patienter som uteblivit förr?
BESÖK	Anpassa vilka tider som bokas till vilka patientgrupper	Har ni frågat era patienter vilka tider som passar dem?

BESÖK	Anpassade öppettider.	Har ni anpassat era öppettider efter när era patienter kan/behöver komma? Vad skulle krävas för att ni skulle göra detta?
BESÖK	Kvällsmottagning en kväll/vecka (eller annan frekvens)	Finns behovet hos era patienter? Vad skulle ni behöva göra för att kunna erbjuda kvällsmottagning?
BESÖK/ BEHOV AV KONTAKT	Självskattningsformulär på 1177, underlättar för att avgöra när besök behövs	Vilka e-tjänster via 1177 erbjuder ni? Kan ni erbjuda självskattning? Vad behöver ni göra för att kunna erbjuda självskattning?
BESÖK/ BEHOV AV KONTAKT	Egenmonitorering, underlättar för att avgöra när besök behövs	Vilka möjligheter till egenmonitorering erbjuder ni? Vad behöver ni göra för att kunna erbjuda egenmonitorering?
KONTAKT	Hela basutbudet av e-tjänsterna och gärna mer än basutbudet	Vilka e-tjänster via 1177 erbjuder ni? Vilka behov utöver basutbudet har era patienter? Vad behöver ni göra för att kunna erbjuda dom tjänster som behövs?
KONTAKT	God tillgänglighet i telefon och via 1177	Hur ser er bemanning ut för god tillgänglighet? Telefontider? Har ni e-tjänsterna via 1177? Kontaktsjuksköterska/motsvarande?
KONTAKT	Ersätt "dolt nr" med ett faktiskt telefonnummer när vården ringer till patienter	Har ni en telefon som visar ett riktigt nummer? Är det en god idé att skaffa? Vad krävs hos er för att ordna detta?
ÅTGÄRD VID UTEBLIVANDE	Behandlare/sekr ringer upp patienten omedelbart.	Vilka rutiner har ni? Ringer ni upp omedelbart (eller väntar)? Ringer ni inte alls? Se nästa rad.
ÅTGÄRD VID UTEBLIVANDE	Formulerade standardbrev till patient som uteblivit (ungefär "kontakta oss inom två veckor annars utgår vi från att du inte behöver oss")	Enligt tillämpningsanvisningar i VGR får patienten avslutas om dom uteblivit två gånger från överenskommen tid. Det finns (maj 2021) inga tillämpningsanvisningar för "ej överenskommen tid", men dom flesta avslutar efter två uteblivna besök även då. Om patienten bedöms medicinskt prioriterad - överväg att ta kontakt med patienten på annat sätt än genom att kalla igen.
ÅTGÄRD VID UTEBLIVANDE	I perioder ska varje medarbetare som får ett uteblivet besök skriva en hypotes om möjlig orsak (verksamhet med längre besök och flera besök, där pat träffar samma behandlare)	
FÖRSTÅ SINA PATIENTER	Intervjua personer som uteblivit/inte uteblivit	Fråga: Har du någon gång missat ett besök? Om "ja": varför tror du att du missar dina besök? Vad skulle kunna hjälpa dig att inte missa dina besök? Om "nej": vad tror du hjälper dig att inte missa ett besök?

Åtgärder "INÅT"		
KATEGORI	ÅTGÄRD	KOMMENTAR
TEAM, ENGAGEMANG	Tvärprofessionell arbetsgrupp (chef för mottagning, medarbetare på mottagning, administrativa medarbetare, verksamhetsutvecklare, chef för administrativa medarbetare?) Med stödfunktioner (Systemadministratör? Kommunikatör? Logistiker? Annat?)	Samla dom kompetenser som behövs för att förstå problemet och för att få delaktighet, involvering osv av medarbetarna
TEAM, ENGAGEMANG	Receptionsgrupp (medicinsk sekreterare, sektionsledare, koordinator?)	Medicinsk sekreterare, receptionist, bokningsansvarig träffar/har kontakt med många patienter. Vilka behov ser dom? Vilka idéer har dom?
TEAM, ENGAGEMANG	Kartläggning av uteblivna besök. Analys utifrån flertalet parametrar för att försöka hitta mönster att jobba med.	Analys utifrån flertalet parametrar för att försöka hitta mönster att jobba med. För mer information, se Träff 1.
TEAM, ENGAGEMANG	Kartläggning av uteblivandesiffror på patientnivå (finns några patienter som står för många uteblivna besök?)	Finns några patienter som står för många uteblivna besök?
TEAM, ENGAGEMANG	Dashboard för att följa uteblivna på enhetsnivå eller lägre, för engagemang	I regionen har tagits fram en Power BI-rapport för uteblivna besök. Be er ekonomiavdelning, utdataenhet eller liknande om hjälp med genomgång och att följa era siffror.
TEAM, ENGAGEMANG	APT-material för ökad kunskap om nya kallelser, bildstöd och rätt registrering	Alla medarbetare behöver förstå att det är viktigt att minska uteblivna besök. Ge information om varför ni tar fram nya kallelser och använder bildstöd. Utbilda berörda (inte alla medarbetare) hur uteblivna besök ska registreras.
TEAM, ENGAGEMANG	Fast punkt på APT. (Budskap: detta angår oss alla.)	Budskap: detta angår oss alla.
TEAM, ENGAGEMANG	"Hur gör andra?" Dom som jobbar med samma sak som vi i VGR, hur ser deras siffror ut och vad gör dom för att minska uteblivna besök?	Vilka jobbar med samma saker som ni i VGR? Kan Ekonomiavdelningen, er lokala utdataenhet eller liknande ta fram deras uteblivandesiffror? Ligger ni bättre eller sämre till än dom? Bestäm vilka som kontaktar vilka enheter för att fråga om deras arbetssätt med att hålla nere uteblivna besök.

TEAM, ENGAGEMANG	"Hur gör andra?" Dom som jobbar med samma sak i andra regioner, hur ser deras siffror ut och vad gör dom för att minska uteblivna besök?	Vilka jobbar med samma saker som ni i andra regioner? Bestäm vilka hos er som kontaktar vilka enheter för att fråga om deras arbetssätt med att hålla nere uteblivna besök och hur deras uteblivandesiffror ser ut?
PLANERING, BOKNING	Inga parallella system – allt ska finnas i ett system (t.ex. Elvis).	Inga papperstidböcker eller andra parallella system utan insyn.
PLANERING, BOKNING	God framförhållning i scheman och tidböcker.	Scheman läggs i god tid, så att tidböcker kan läggas upp. Patienter ska inte behöva ringa flera gånger för att boka tid.
PLANERING, BOKNING	Webbtidbok för telefontider.	Om patienter kan boka tider själva, så dels uteblir dom mer sällan och dels så besparas vi arbete. Vi ska inte göra moment som patienten kan göra.
PLANERING, BOKNING	Webbtidbok (för av- och ombokning, men helst även för bokning)	Om patienter kan boka, av- och omboka tider själva, så dels uteblir dom mer sällan och dels så besparas vi arbete. Vi ska inte göra moment som patienten kan göra.
PLANERING, BOKNING	Fasta, bokade tider för telefonbesök.	Kläm inte in telefonkontakter mellan ordinarie besök. Det ger dålig arbetsmiljö, samt att patienterna ibland får vänta onödigt länge på sitt samtal för dom ordinarie besöken drar ut på tiden.
PLANERING, BOKNING	Tillgång till kontaktsjuksköterska per telefon (minskar behov av besök)	Minskar behov av besök. Patienter ska ha direktnummer, inte behöva gå via växel. Generösa telefontider. Låta patienterna välja mellan att stå kvar i kön eller bli uppringd viss tid.
PLANERING, BOKNING	Anpassning av åtgärder efter patientgrupp.	Ta reda på orsaken till varför patienter uteblir och välj åtgärd efter det.
PLANERING, BOKNING	Medicinsk sekreterare har full befogenhet att boka	Hur ser det ut hos er? Vilka bokar/ombokar/hanterar uteblivna besök? Låt personer arbeta på toppen av sin kapacitet. Ha differentierade tidböcker, så att ni får rätt besök på rätt tid.
ADMINISTRATIVA RUTINER	Korrekt registrering av uteblivna besök. Uteblivet besök ska ligga kvar i kalender (ej ombokas).	Vilken rutin har ni för registrering av uteblivna besök/sena återbud? Följer alla den? Om inte, varför?
ADMINISTRATIVA RUTINER	Tydliga betalningsrutiner	Vilken rutin har ni för fakturera uteblivna besök / sena återbud? Följer alla den? Om inte, varför?
ADMINISTRATIVA RUTINER	Faktura vid uteblivet mottagningsbesök med patient. Faktura kan bara strykas av enhetschef.	Vilken rutin har ni för fakturera uteblivna besök / sena återbud? Följer alla den? Om inte, varför?
ADMINISTRATIVA RUTINER	Rutin för avsteg från regionala Patientavgifthandboken	Ska ni ha avsteg? Varför? Formulera tydligt i så fall, så alla vet vad som gäller. Det är inte tyckanden som avgör.

UTBILDNING	För administratörer, vad som gäller vid bokning, uteblivande, faktura m.m.	All administrativ personal behöver förstå att det är viktigt att minska uteblivna besök. Ge information om varför ni tar fram nya kallelser och använder bildstöd. Utbilda vad som gäller vid bokning, uteblivande, faktura m.m.
UTBILDNING	För vårdpersonal, vad som gäller vid bokning, uteblivande, faktura m.m.	All vårdpersonal behöver förstå att det är viktigt att minska uteblivna besök. Ge information om varför ni tar fram nya kallelser och använder bildstöd. Utbilda vad som gäller vid bokning, uteblivande, faktura m.m.
AVSLUT	Rutin för avslut av kontakt	Hur många gånger kan patienter utebli? avboka? Beroende på kallelsesätt? Se "Om 1.Vårdgaranti och 2. Valfrihet i vården"
AVSLUT	Rutin att informera inremitterande om patienten uteblivit (eller avbokad) och sedan inte bokad ny tid	Bestäm fasta fraser till journalen, så att anteckningar går snabbt att skapa. Bestäm rutin att alltid sända till inremitterande
AVSLUT	Rutin att informera inremitterande om att patienten slutat boka (behandlings-)tider	Bestäm fasta fraser till journalen, så att anteckningar går snabbt att skapa. Bestäm rutin att alltid sända till inremitterande