

Nätverksmöte/ referensgrupp invånarinteraktion

250303



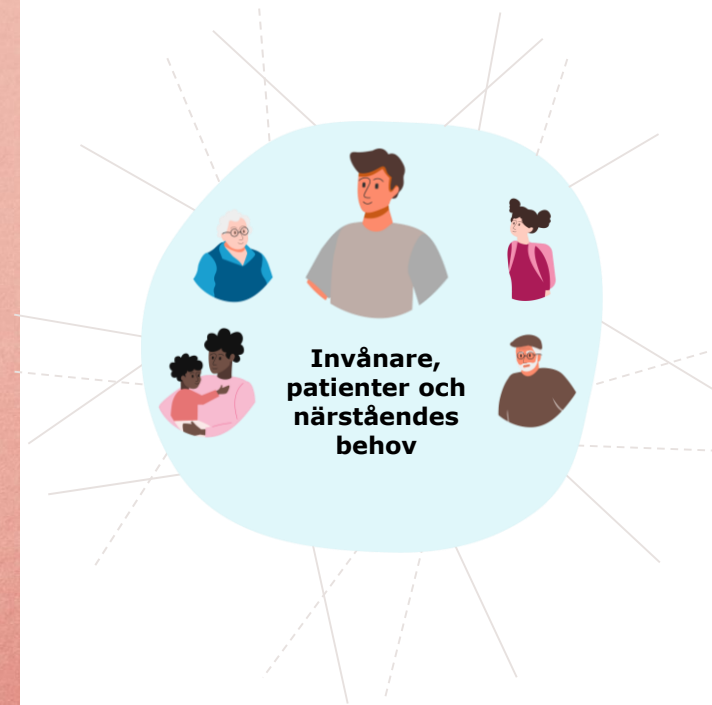
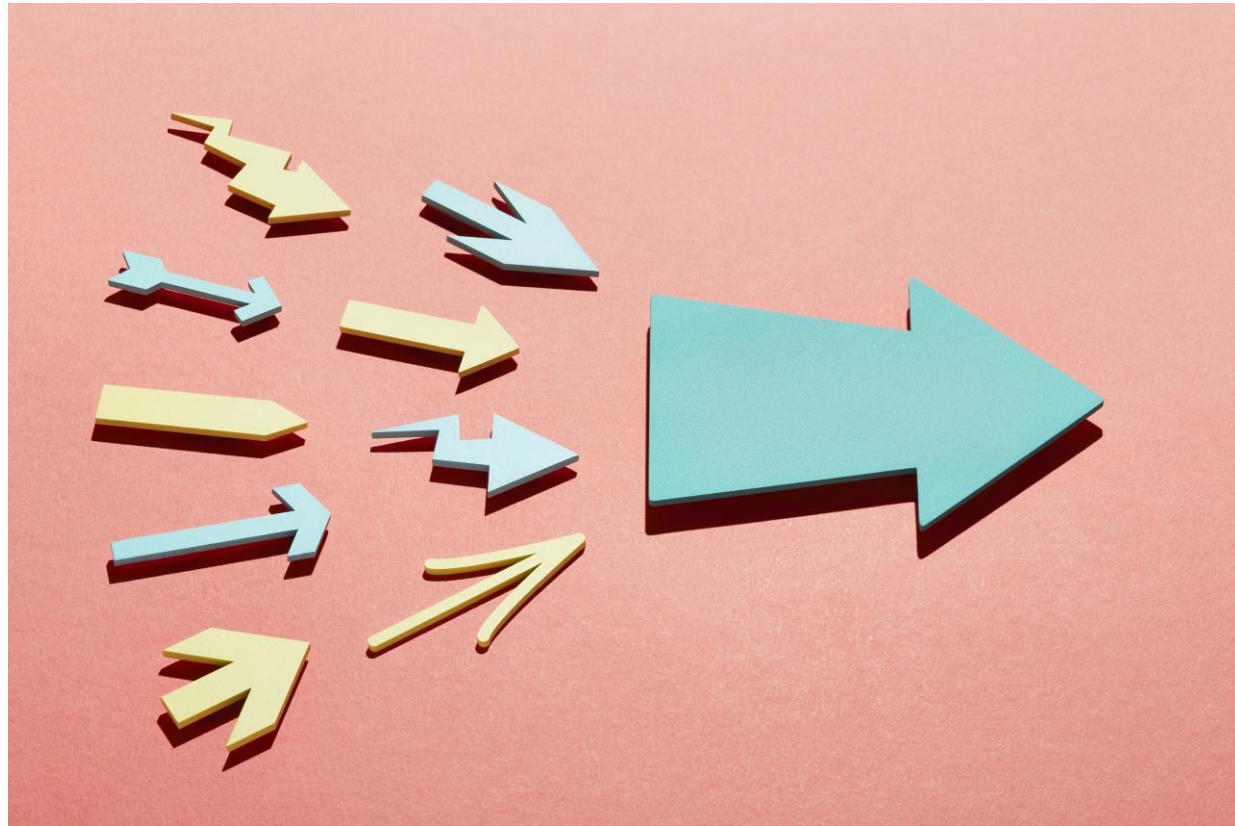
Agenda

Status: Styrande principer invånarinteraktion och framtagande av stödmaterial

Ärende: fråga från inköp – önskemål att upphandla Efterlevandepraktika <https://www.efterlevandepraktika.se/>

11:30 Information: Från idé till breddinförande och Portfölj Invånare och patient. Rickard Wass och Ann-Sofie Ardfelt

Status Styrande principer Invånarinteraktion



Definition och syfte, målgrupper, paketering

Definition och syfte: Hur VGR och invånare interagerar för att skapa hälso- och sjukvård tillsammans.

Principerna ska vara ett stöd i mötet med invånare och i framtagandet av nya tjänster

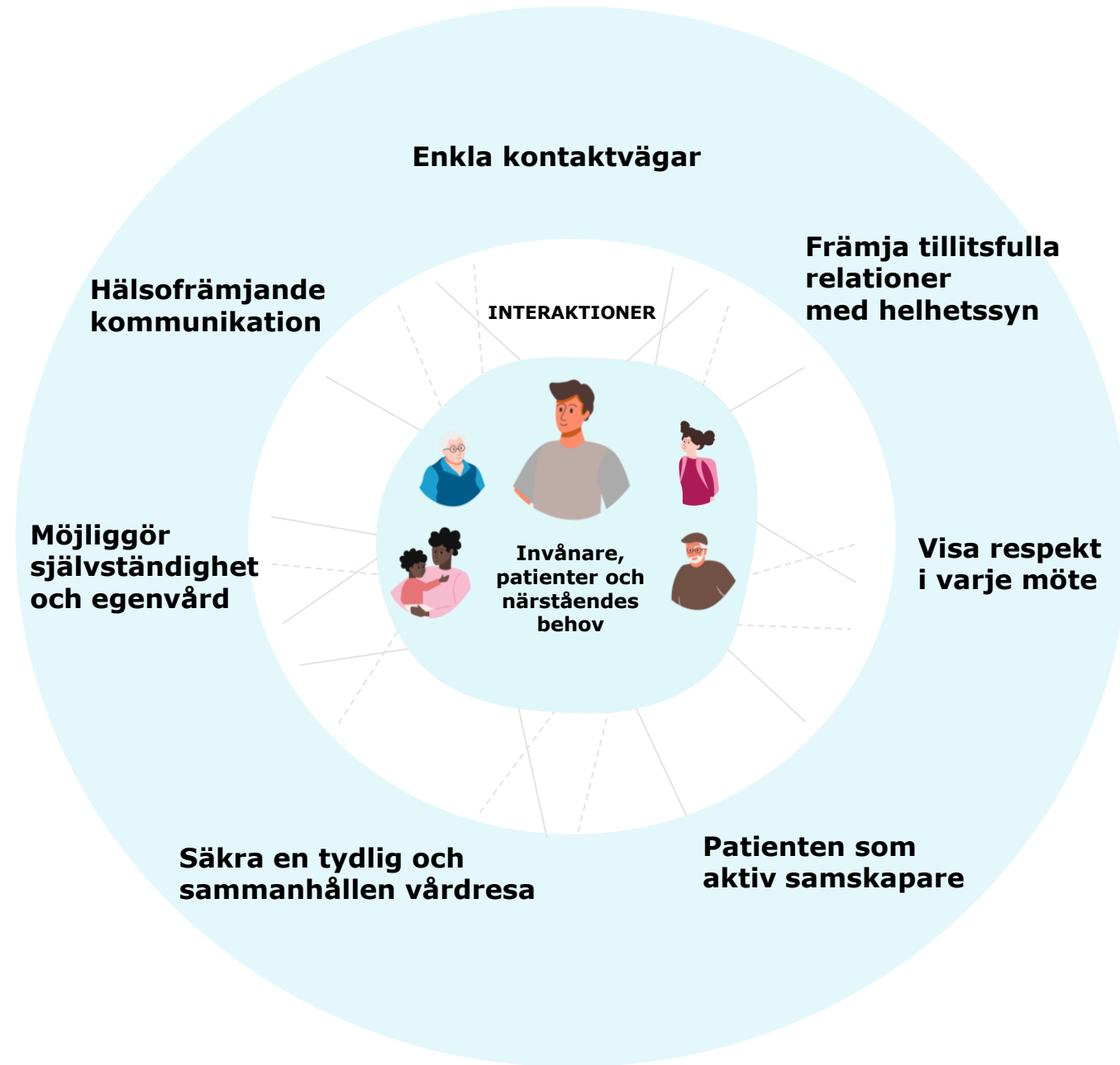
Främja delaktighet, tillgänglighet, trygghet, förtroende, tydlighet och kontinuitet

Målgrupper:

- Medarbetare som har interaktion med patient
- Medarbetare som utvecklar tjänster

Paketering: Principerna behöver paras med ett bra stödmaterial att arbeta med i arbetsteam och tjänsteutveckling





Hälsofrämjande kommunikation

Vi kommunicerar om hälsofrämjande åtgärder för att skapa motivation och förbättra invånare och patienters och hälsa samt förebygga sjukdomar.

Möjliggör självständighet och egenvård

Information, verktyg och stöd ger tydliga förutsättningar för patienten att ta beslut och vara aktiv i sin hälsa och egenvård.

Säkra en tydlig och sammanhållen vårdresa

Vi planerar, samordnar och ger en överblick över hela vårdresan utifrån patientens behov och önskemål. Vad som händer nu, vad nästa steg är och vem att kontakta vid behov. Transparens och återkoppling skapar trygghet. Vi tar ett gemensamt ansvar att ingen patient faller mellan stolarna.

Enkla kontaktvägar

Vi gör det enkelt för invånare, patienter och närstående att få kontakt, utifrån deras förutsättningar och önskemål.

Främja tillitsfulla relationer med helhetssyn

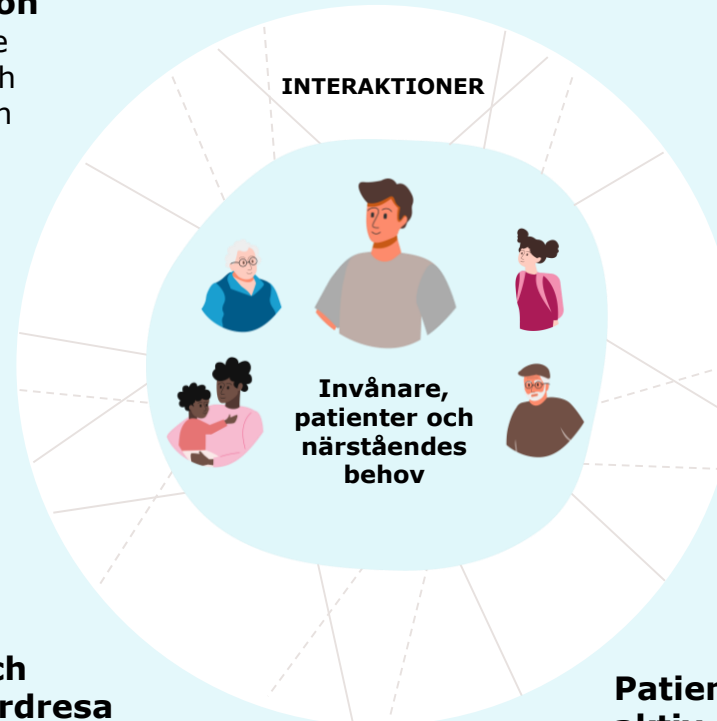
Vi arbetar för att bygga långsiktiga och tillitsfulla relationer med patienten genom att säkerställa kontinuitet och helhetssyn. Varje patient ska uppleva att vi har kunskap om deras vård och situation.

Visa respekt i varje möte

Varje patient ska känna sig tagen på allvar och att vi är uppmärksamma på behov och frågor. Vi lyssnar aktivt och respekterar deras integritet och perspektiv.

Patienten som aktiv samskapare

Vi möjliggör för varje patient att vara aktiv i planeringen och besluten kring sin vård. Vi utgår från patientens resurser, förväntningar och förutsättningar, i relation till vårdens resurser och möjligheter.



Fortsatt process

- Beslut/Förankring
 - Processansvarig Katrin Modig Pallin bereder beslutsgång för styrande principer
- Nästa steg i arbetet
 - Framtagande av stödmaterial tillsammans med referensgrupp invånarinteraktion och representanter för KSD
 - Kunskapshöjande del
 - Reflektionsmaterial
 - Exempel på arbetssätt som stödjer principerna
 - Stödmaterial klart i maj



Skapa stödmaterial

- Utgå från det som ni delat i remissmaterialet
- En workshop för att ta fram hur materialet ska vara upplagt – därefter arbete med innehållet som stäms av med er
- Intresserade av att vara med?

Beslut: Katrin bjuder in hela gruppen till halvdags workshop på Regionens hus, Göteborg.



Princip 1

- *Viktigt att medarbetare förstår kontaktvägar för att kunna hänvisa invånaren.*
- *Finns exempel på en "patientportal" som visar ingångar till verksamheten?*
- *Utreda om möjlighet finns till att få hjälp av AI för att bli hänvisad till rätt vårdnivå, antingen genom samtal eller "chattfunktion".*
- *Nationellt först - regionalt när det behövs - patienter rör sig mellan regionerna.*
- *En väg in - därifrån ska det vara en smidig patientresa*
- *Feedback-mekanismer Inför regelbundna utvärderingar och feedback-mekanismer för att kontinuerligt förbättra kontakten och **anpassa den efter invånarnas behov.***
- *Snabb respons/snabba **svarstider**, så att patienter och närstående inte behöver vänta länge på att få hjälp eller information*
- *Möjlighet till ombokning av tid inom alla verksamheter både tandhälsa, närhälsan och specialistvård.*
- *Möjlighet för närstående att ta kontakt via 1177 (för att hjälpa patient).*
- *Tydliggöra för medarbetare och invånare vilken e-tjänst som ska användas till vad.*
- *Viktigt att denna princip finns med när vi upphandlar/utvecklar system.*
- *En väg in, 1177, blir bara krångligt med system som inte håller ihop.*
- **Goda exempel:**
- *Möjlighet att boka digitala vårdmöten på Närhälsan Online även på kvällar och helger*
- *Möjlighet att boka om sitt besök på tandvården och vissa andra enheter*

Princip 2

- *Vi planerar för långsiktig förvaltning när vi utvecklar tjänster*
- Helhetsperspektiv, ta hänsyn till hela patientens livssituation, inklusive fysiska, psykiska och sociala aspekter, för att kunna erbjuda en holistisk vård.
- Personcentrerad vård där vi uppmuntrar vårdpersonal att **aktivt lyssna på patienternas berättelser och involvera dem i beslutsfattandet** kring deras vård. Detta stärker patientens känsla av delaktighet och förtroende.
- **Regelbunden uppföljning och stöd, så att patienter känner att deras vård är kontinuerlig och att de inte lämnas ensamma mellan besöken.**
- Erbjud utbildning och träning för vårdpersonal i kommunikation och relationsbyggande för att säkerställa att de har de verktyg som behövs för att skapa tillitsfulla relationer med patienter.
- *Använd "förstå mig rätt" för att säkerställa kommunikationen och förståelsen hos både vårdpersonal och patient/närstående.*
- *Anpassa schemaläggning för kontinuitet, ibland kan dock det vara av större vikt att arbeta bort "köer" till viss vård.*

Efterlevandepraktika

Kontakt till inköp från föreningen EfterlevandePraktika

Föreningen, i samarbete med sjuksköterskor, undersköterskor, läkare, arbetsterapeuter och psykiatrikuratorer, har utvecklat ett informationshäfte specifikt utformat för att ge efterlevande vägledning de behöver i en svår tid.

Dom ser ett stort behov av att vårdpersonal inte bara ger medicinsk och praktisk information vid ett dödsfall, utan även hjälper anhöriga att hitta rätt stöd. Många organisationer och myndigheter erbjuder redan värdefulla resurser, men det kan vara svårt för efterlevande att veta var de ska vända sig

Häftet säljs till vården för 19 kr per exemplar

Tryckta versioner av häftet på följande språk: Svenska, Engelska, Polska, Spanska, Finska, Arabiska

Beställning med en fast leveranskostnad oavsett antal. Under året lanseras en beställningsfunktion på [EfterlevandePraktika](#)

Titta igenom och återkoppla om ni tror att det kan vara av nytta för VGR att upphandla möjligheten att dela ut materialet

Från idé till breddinförande

Rickard Wass

Koncernstab strategisk hälso- och
sjukvårdsutveckling



Hälsa- och sjukvårdens digitalisering

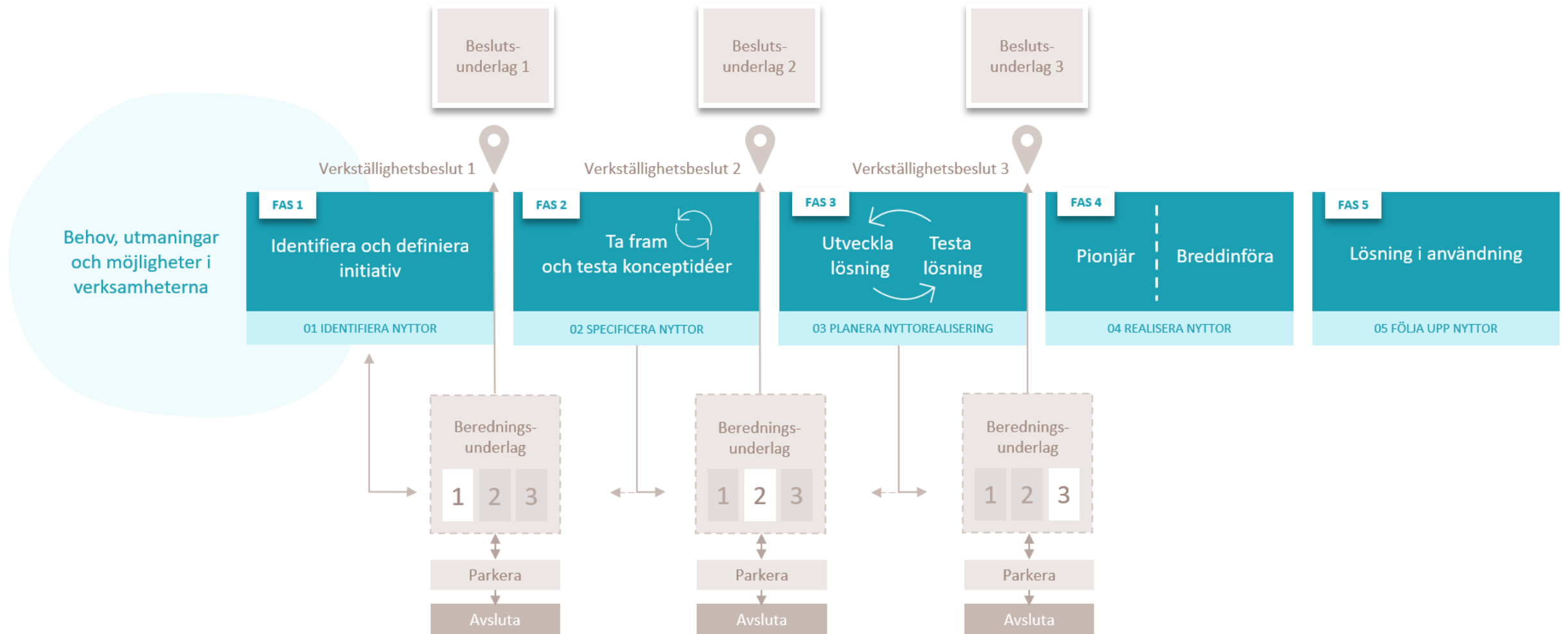


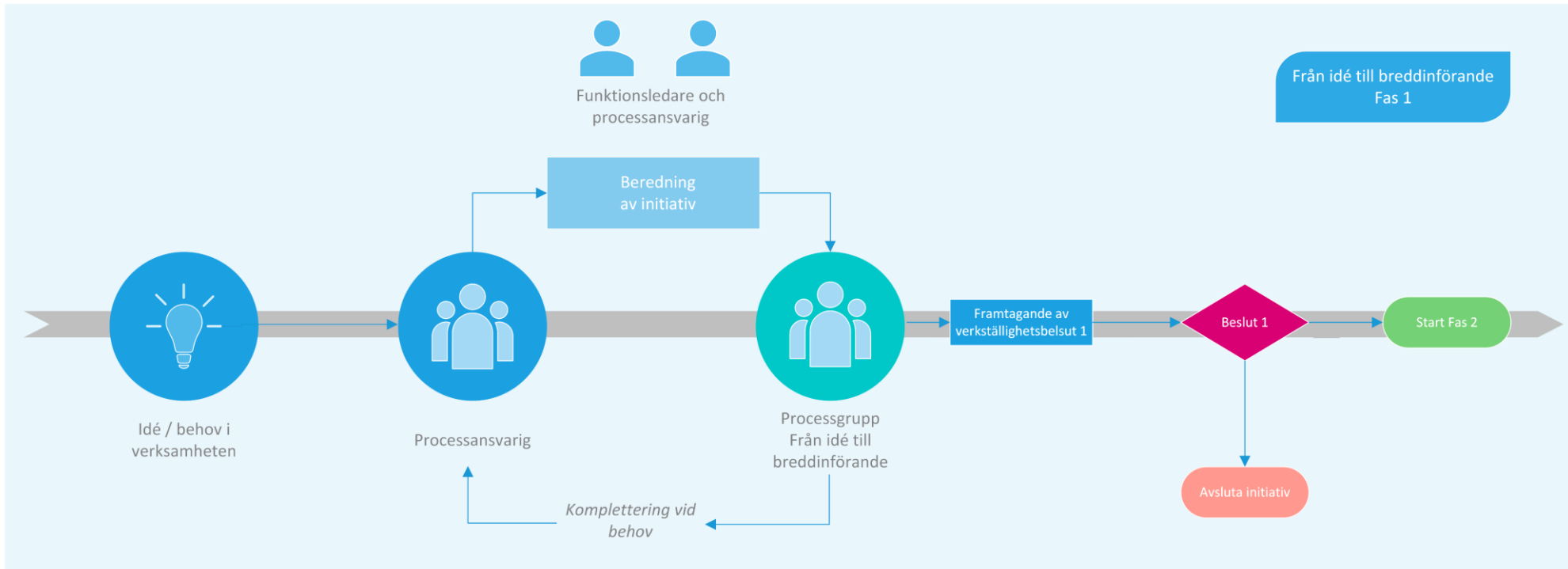
STYRNING- OCH LEDNINGSPROCESS (BESLUT)

HÄLSO- OCH SJUKVÅRDENS DIGITALISERING

Koppling till och förslag på anpassad

UTVECKLINGS- OCH INNOVATIONSPROCESS





Portfölj Invånare och patient

Nätverksmöte regional process
Invånarinteraktion 250303



Fem regionala portföljer och en intern

Service­tjänster

- Varor
- Tjänster, t ex måltider, tvätt etc.
- Städ och fastighets­service
- Logistik
- Bygg och flytt
- Läkemedels­försörjning
- Hjälpmedel

Tjänster för territoriet Västra Götaland

- Kollektiv­trafik
- Kultur
- Regional utv (Näringsliv,
Samhällstjänster, kommun)
- Naturbruk/Folkhögskolor

Tjänster för Invånare och patient

- Digitala invånartjänster/Egen­vård (patient­gruppsspecifika appar)
- Konsoliderad patient­portal (Vård och hälsa)
- 1177 e­tjänster
- Hälsofrämjande/Förebyggande vård /Screening

Stödtjänster

- HR
- Ekonomi, Ersättning
- Inköp
- Produktion
- Kommunikation
- Juridik
- Informations­hantering/arkivering
- Datasäkerhet
- Analys, AI
- Digital arbets­plats
- FoU
- Ut­bildning

Vårdtjänster

- Slutenvård
- Öppenvård
- Operation
- Prehospital vård
- Primärvården
- Akutsjuk­vård
- Tand­vård
- Kommunsam­verkan/Elev­hälsa
- Patientsäkerhet
- Läkemedel
- Bild- och funktions­medicin
- Laboratoriemedicin
- IT­beroende MTP

Infrastrukturnära produkter och tjänster

Ledning och styrning

Klinisk styrning

(samordningsråd, kunskapsstyrning, regionala processteam)

Verksamhetsprocesser

Prevention
Screening
Öppenvård
Slutenvård
Återställa och upprätthålla funktion

Serviceprocesser

Läkemedel
Laboriediagnostik (diagnostik)
Medicinsk media
Medicinteknisk produkt
Operation/intervention
Service & försörjning (vårdnära service)
Vårdadministration
Invånarinteraktion

Forskning och utbildning

Stöd

God Vård

Kunskapsbaserad
Ändamålsenlig
Säker
Personcentrad
Effektiv
Jämlig
Tillgänglig

Vision:

**Allt en invånare eller patient/
/närstående kan göra själv
ska en invånare eller patient
kunna göra själv
inom hälso- och sjukvård**

Mission:

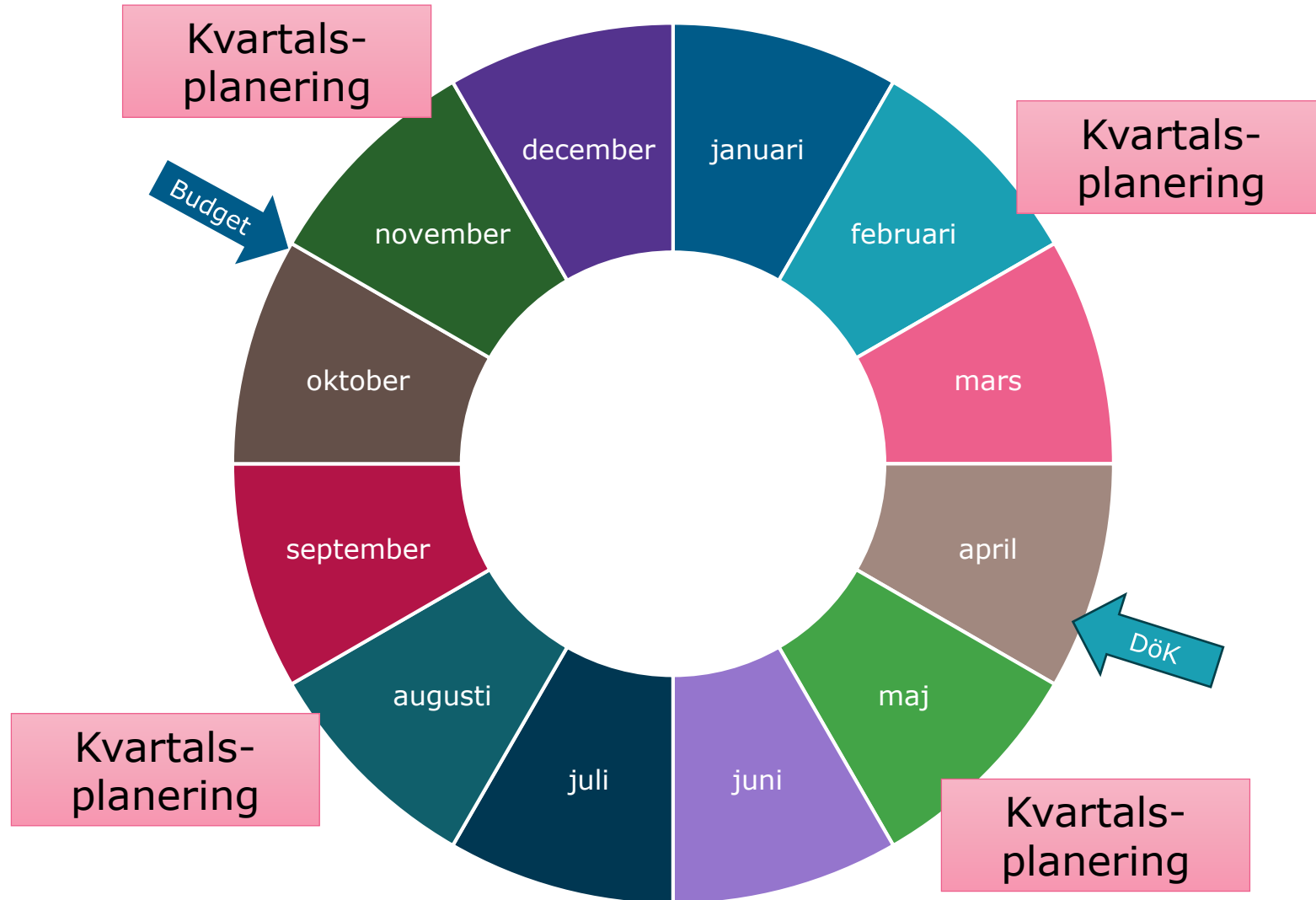
**Leverera digitala tjänster till invånare
och patienter/närstående
med syfte att öka delaktighet och
tillgänglighet till hälso- och sjukvård
och minska administrationen för
vårdpersonal**

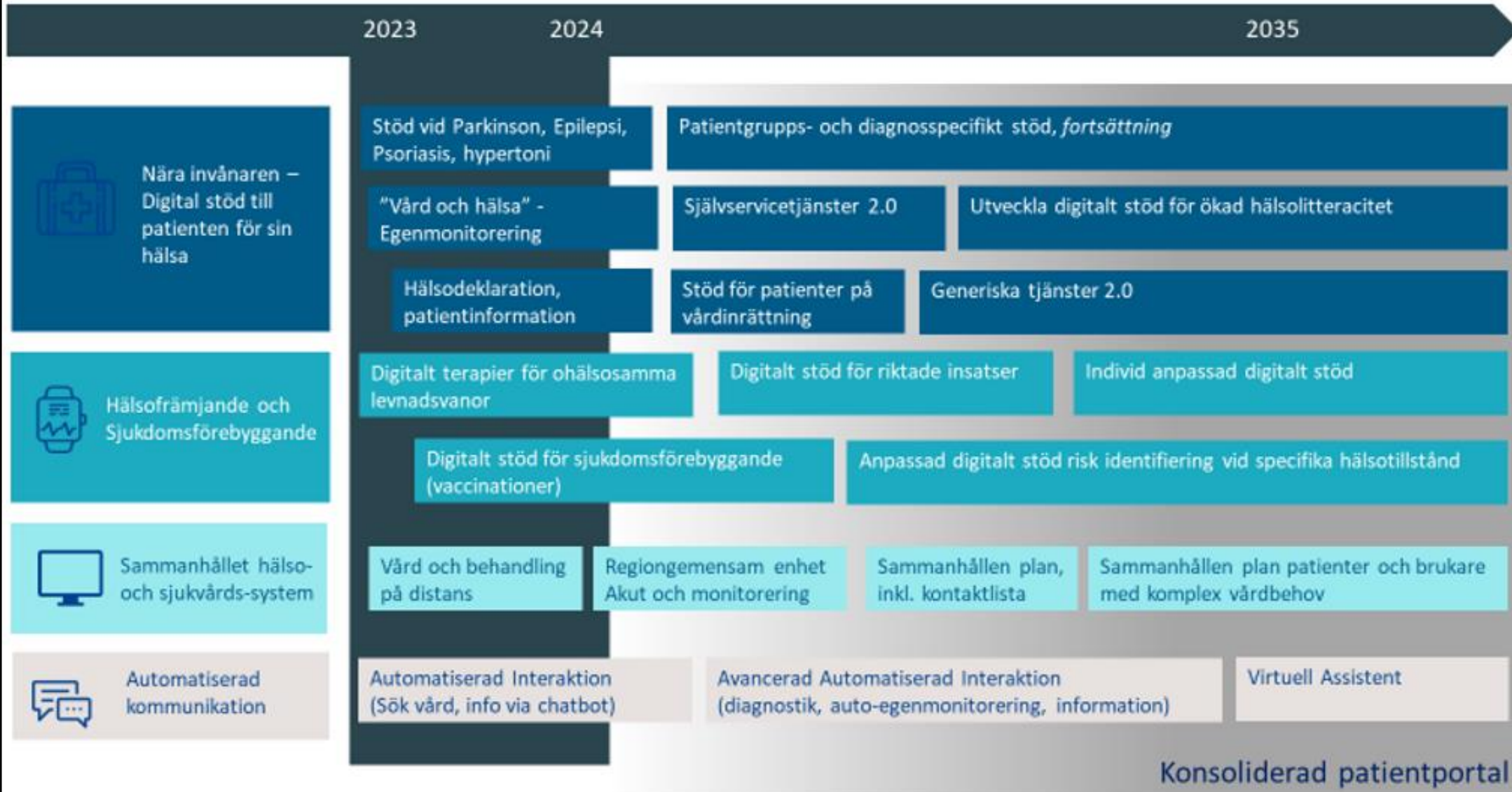


Deltagare

- Ann-Sofie Ardfelt, portföljägare, Koncernstab digitalisering
- Katrin Modig Pallin, regional processansvarig invånarinteraktion, Koncernkontoret avdelning stöd och utveckling av vårdens processer
- Lena Ek, regional processansvarig, Hälsöfrämjande och sjukdomsförebyggande, Koncernkontoret avdelning Primärvård och regionövergripande verksamheter
- Jenny Kuhanen, regional processansvarig vårdadministration, SÄS
- Ulrika Fløjner, programledare, Koncernstab digitalisering
- Camilla Larsson, enhetschef, koncernstab digitalisering
- Petra Jörstun, enhetschef, koncernstab digitalisering (tf Cecilia Ahlmark)
- Jennie Boije af Gennäs, domänarkitekt område invånare och patient, Koncernstab digitalisering
- Hans van Den Brink, digitaliseringsstrateg, Koncernstab digitalisering
- Kajsa Söderblom, digitaliseringsstrateg, Koncernstab digitalisering

Planering





Roadmap DAM

2022

2030



Automatisering
och förenkling

Automatisering av uppgifter

Minska dubbel-
dokumentation

Process automatisering

Individualiserad
automatisering

Administrativ förenkling

Från papper till strukturerad
information

Digitalt Informationsutbyte med
omvärlden



Arbetsplatsens
administration
och gränssnitt

Effektiv datainmatning

Gränssnitt och automatisering för
vanliga administrativa uppgifter

Medarbetarportal

Ändamålsenliga verktyg

Framtidens administrativa miljö
och kärnsystem

Användarstöd - Proaktiv
support



Användar-
upplevelse och
platsoberoende

Säkra användarupplevelse i
befintliga och nya system

Uppföljning och förbättring
baserat på användarupplevelse

Sömlös användar-
upplevelse

Mobila arbetssätt,
applikationer och enheter

Vårdklienten – sammanhängande
användarupplevelse

Flexibla och hybrida
arbetssätt

Fysiska robotar för
vård på distans



Kompetens och
samarbete

Kompetensutveckling
digitalisering

Kunskapsstöd och digital
kunskapsstyrning

Lärande tillsammans
Virtuella lärande former

Beteendebaserat stöd

Kompetensbaserad
produktion och schema

Stöd för att arbeta digitalt
tillsammans

Stöd för samordning och
samverkan

Invånare och patient

Annan finansiär

Pågår

Prioriterad för beslut

Q1 -2 2025

Q3-4 2025

Q1-2 2026

Q3-4 2026

Q1-2 2027

Q3-4 2027

INVÅNARINTERAKTION

Patientinformation ink chatbot LIV

Patientgruppsspecifikt stöd (hud, reumatologi parkinson)

Patientgruppsspecifikt stöd (hypertoni, långvarig smärta, psykisk hälsa)

Införande Patientflödeshantering

Digitala kallelser via 1177, digitala formulär

Digital post

Sammanhållen planering (Nationell Inera tjänst under utveckling)

Digital assistent invånare, patient, anhörig

Strålbehandling

PicPecc

Mitt folktandvården

Egenmonitorering

Patientenkäter

Föräldraskapsstöd

Integration VoH/ELVIS/AsynjaVISPH

PREVENTION

Riktade hälsosamtal

Rörelseguiden utveckling

SCREENING

Sectra stöd aortascreening (RHKS)

Stora pågående projekt

- Sammanhållen planering

Nästa generation startsida 1177

- Patientgruppspecifika stöd

Migrän, Epilepsi, Parkinson, Hud, Reumatologi mfl



- Egenmonitorering

8 patientgrupper startade

- Mitt folktandvården

- Patientflödeshantering

- Digitala kallelser och formulär

Ink brev och remissbekräftelser

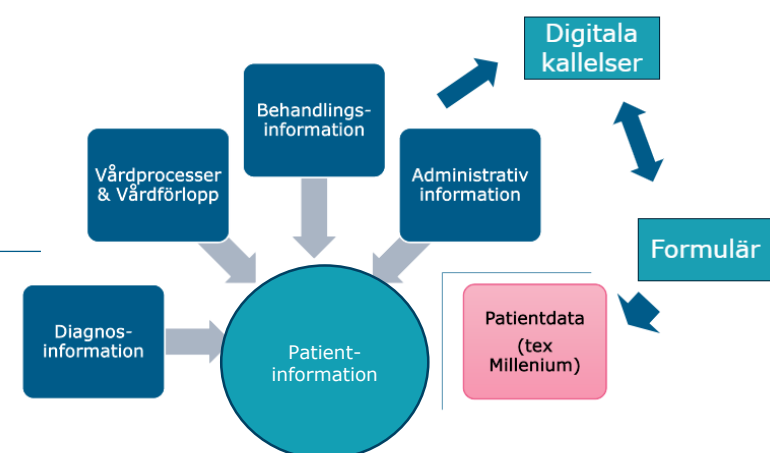
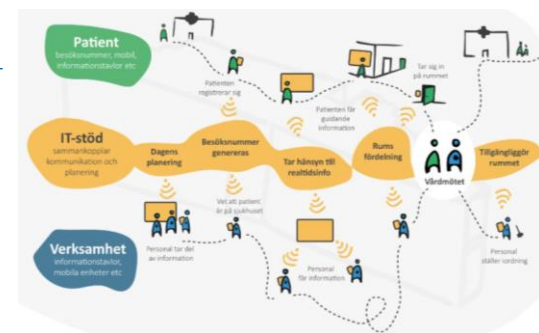
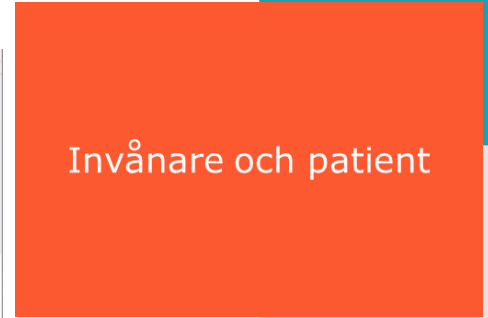
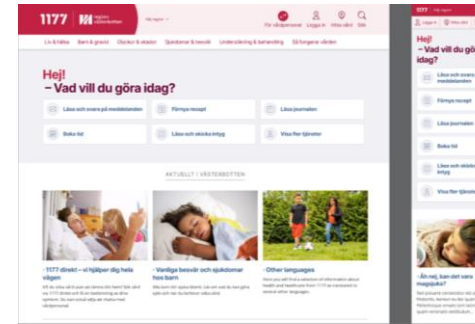
- Patientinformation

(till patient, inte om patient)

Kvalitetssäkrad, relevant, jämlik, tillgänglig och regional information i det format patienten önskar skapar ökad kvalitet och sparar tid i vården

- Prevention

– Riktade hälsosamtal, Rörelseguiden



- Nästa möte 12 maj





VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN