

Till dig som ska använda presentationen

Trygghetsskapande samtal med personcentrerad vård

Presentationen består av två delar

- **Del 1 (bild 3-21)** är en presentation av Vård-och omsorgskollen och beskriver hur verktyget kan användas i olika verksamheter. Här finns även patientbroschyr för utskrift.
- **Del 2 (bild 22-32)** ger praktiska tips och råd för verksamheten att komma igång och vänder sig till de som ska ringa.

Delarna kan användas var för sig eller tillsammans i en presentation. Det är även möjligt att dölja, lägga till egna bild.

Till många bilder finns anteckningar som kan fungera som talmanus. **Lycka till!**

Del 1.

Trygghetsskapande samtal med personcentrerad uppföljning



Vård- och omsorgskollen

- Ett verktyg för att följa upp vården för personer som kan ha svårt att fylla i enkäter eller själva ge återkoppling
- Ger möjlighet till att systematiskt och fortlöpande utveckla och kvalitetssäkra verksamheten utifrån personens upplevelse och erfarenhet
- Frågorna utgår från en standardiserad mall, och den som ringer matar in svaren i ett webbformulär
- Resultat i realtid, med möjlighet att jämföra resultat över tid och med verksamheter i hela Sverige

VÅRD- OCH OMSORGSKOLLEN

- TRYGGHETSSKAPANDE SAMTAL -
Att följa personens egna upplevelser, erfarenheter och skapa delaktighet



Har du några fasta kontakter med vård och omsorg? 

Har du en överenskommelse eller planering av din vård och omsorg? 

Har du enkla sätt att komma i kontakt med din/dina fasta kontakter? 

Upplever du att det som är viktigt för dig tas tillvara i mötet med vård och omsorg? 

Tre röster om Vård- och omsorgskollen

Röster om_ Vård och omsorgskollen

Medarbetare inom kommun och region berättar om hur de arbetar med Vård-och omsorgskollen.



3 röster om Vård och omsorgskollen

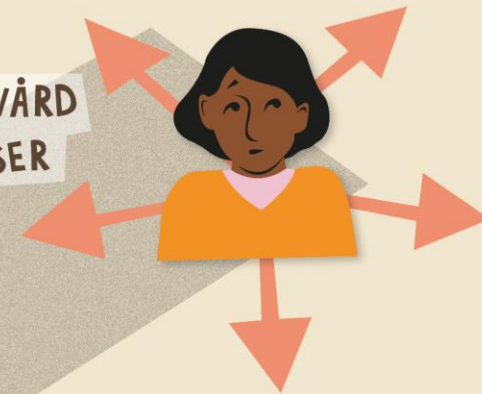
FRÅN FOKUS
PÅ ORGANISATION



- TILL FOKUS PÅ
PERSON OCH RELATION



FRÅN ISOLERADE VÅRD
OCH OMSORGSINSATSER



- TILL SAMORDNING UTIFRÅN
PERSONENS FOKUS



NÄRA VÅRD



- TILL PROAKTIV OCH HÄLSOFRÄMJANDE

FRÅN REAKTIV



FRÅN INVÅNARE
OCH PATIENTER
SOM PASSIVA MOTTAGARE

- TILL AKTIV MEDSKAPARE



Del 1.

Delaktighet, kontinuitet och tillgänglighet

Inte våra bästa grenar...



Hur upplever befolkningen vården?

Har i lägre grad:

- fått olika typer av stöd från vården om att ta hand om sin sjukdom
- fått en skriftlig plan som hjälp för att de själva ska kunna ta hand om sin ohälsa
- en ordinarie läkare eller sjuksköterska de vanligtvis går till för sin vård

[Vården ur befolkningens perspektiv 2020 En jämförelse mellan Sverige och tio andra länder: Myndigheten för vård och omsorgsanalys](#)

Personer med fast vårdkontakt har mer positiva erfarenheter

Fler äldre har en fast kontakt i primärvården

69 procent av dem som är 65 år och äldre uppger att de har en fast läkare eller sjuksköterska de går till för vård. Det är en ökning med 8 procent sedan den förra undersökningen genomfördes 2017. Samtidigt är det fortfarande en lägre andel jämfört med andra länder.

Fast vårdkontakt prioriteras för de med störst behov

Det är vanligare att ha en fast vårdkontakt för de som har en kronisk sjukdom än de utan kroniska sjukdomar. Den grupp med störst andel fasta vårdkontakter är personer med diabetes. Störst förbättring sedan den förra mätningen har skett bland personer som har cancer, där har andelen med fast vårdkontakt ökat från 39 procent till 73 procent.

Fler personer med kronisk sjukdom har en behandlingsplan

Drygt 70 procent av de med kronisk sjukdom har i dag en behandlingsplan för sin sjukdom som de kan använda i vardagen. Vid förra mätningen 2017 hade ungefär 40 procent en behandlingsplan.

[Vården ur befolkningens perspektiv, 65 år och äldre 2021 En jämförelse mellan Sverige och tio andra länder: Myndigheten för vård och omsorgsanalys](#)

Därför behöver vi följa upp!

Vi behöver säkerställa att den person som behöver det:

- vet sitt nästa steg
- vet vad hen kan göra för sig själv och vad vården gör
- vet vart och till vem hen ska vända sig
- har enkla sätt att ta kontakt med vården och omsorge
- känner sig trygg
- har överblick över sin planerade vård



Vård- och omsorgskollen stödjer personcentrerad uppföljning som del av utvecklingen av Nära vård och syftar till att:

- bidra till ett proaktivt och personcentrerat arbetssätt
- följa upp personens egna upplevelser och erfarenheter och skapa delaktighet
- löpande identifiera förbättringsområden utifrån ett personcentrerat förhållningsätt
- följa upp och utvärdera verksamheten kontinuerligt för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.



Del 1.

Målgrupper

- Personer som är sköra och svaga med stora vård- och omsorgsbehov.
- Personer som blivit inskrivna i hemsjukvården eller fått ett biståndsbeslut för hemtjänst.
- Personer som blir utskrivna från sjukhus.
- Personer med komplexa vårdbehov.
- Personer med en historik av många vårdkontakter



Vård-och omsorgskollens möjligheter i din verksamhet

Personcentrerad uppföljning att agera på

- Personens upplevelser och berättelser ger ett lärande.
- Synliggör behov av förbättringsarbete utifrån personens perspektiv.
- Eventuella frågetecken kan rätas ut under samtalet.
- Tryggheten för personen att veta att hen blir uppringd minskar behovet av andra vårdkontakter.

Direkt återkoppling och kontinuerlig statistik

- Återkoppling i realtid och möjlighet att agera för att förbättra enhetens rutiner.
- Möjlighet till jämförelser över tid med er själva och andra i Sverige.



Frågorna som ger svar på



Trygghet

- Känner du dig trygg med dina vård och omsorgskontakter?
- Har du några fasta kontakter med vård och omsorgen?

Tillgänglighet

- Har du enkla sätt att ta kontakt med vård och omsorg?

Samordning

- Har du fått hjälp med att samordna dina vård och omsorgskontakter efter dina behov?

• Samverkan

- Fick du den hjälp du behövde när du kom hem?

Kontinuitet

- Får du träffa samma personal i hemmet/ mottagningen?

Överenskommelse

- Har du en överenskommelse eller planering av din vård och omsorg

Delaktighet

- Har du /dina närstående varit delaktig i överenskommelsen/ planeringen i den utsträckning du/ni önskar?

Känslan av att bli uppringd!

"Nu har jag fått svar på mina frågor, det var bra att du ringde mig"

"Är det så här vården fungerar blir jag förvånad. Så fint att ni ringer upp från vårdcentralen"

"Stödet som jag får från er alla, hemtjänsten"

"Alla som bryr sig om mig, det är så tryggt"

"Tack för att ni tänker på mig. Det var härligt att ni ringde från Hc"

Lärdomar från verksamheter

Storytelling: Kunskap och återkoppling till verksamheten förmedlas via berättelsen.

Den som är "ringare" i vård- och omsorgskollen behöver ha erfarenhet och kunskap i hur vård och omsorg är uppbyggt och ska fungera.

En guldgruva för verksamhetsutveckling.

"Check på" om verksamheten har gjort det man ska vid en utskrivning.

Räta ut frågetecken. Många gånger har patienten fått information som man kanske inte uppfattat alls, eller missuppfattat.

Detta är viktigt för mig!

” Jag har enkla och effektiva kontakter med vården och kan själv hantera ärenden som rör min hälsa.”

” Jag har en vårdsamordnare på vårdcentralen som stödjer mig så att samverkan mellan alla som är delaktiga i min vård fungerar.”

” Jag har tillgång till all information om min vård och hälsa och bestämmer själv vem jag vill dela den med.”



” Jag vet vad som påverkar min hälsa och vad jag kan göra själv för att hålla mig frisk.”

” Jag påverkar min vård genom att sätta fokus på de vården som är viktiga för min hälsa.”

” Alla som är inblandade i min vård vet vad jag har för målsättningar och arbetar tillsammans med mig för att nå dem.”

” Jag kan i större utsträckning få vård hemma och med stöd från mina sociala nätverk.”



PATIENTKONTRAKT

Dokumenterad överenskommelse - Vad kan jag göra för mig själv och med hjälp av mina nätverk och vad gör vården

SAMMANHÅLLEN PLANERING

Mål • Planerade åtgärder • Samordning
Här innefattas också författningsreglerade planer t.ex SIP



FAST KONTAKT MED VÅRDEN

- Fasta vårdkontakter
- samordningsansvar & kontinuitet
- Fast läkarkontakt i PV
- medicinskt ansvar & kontinuitet



För att uppnå

Delaktighet
Samordning
Tillgänglighet
Samverkan

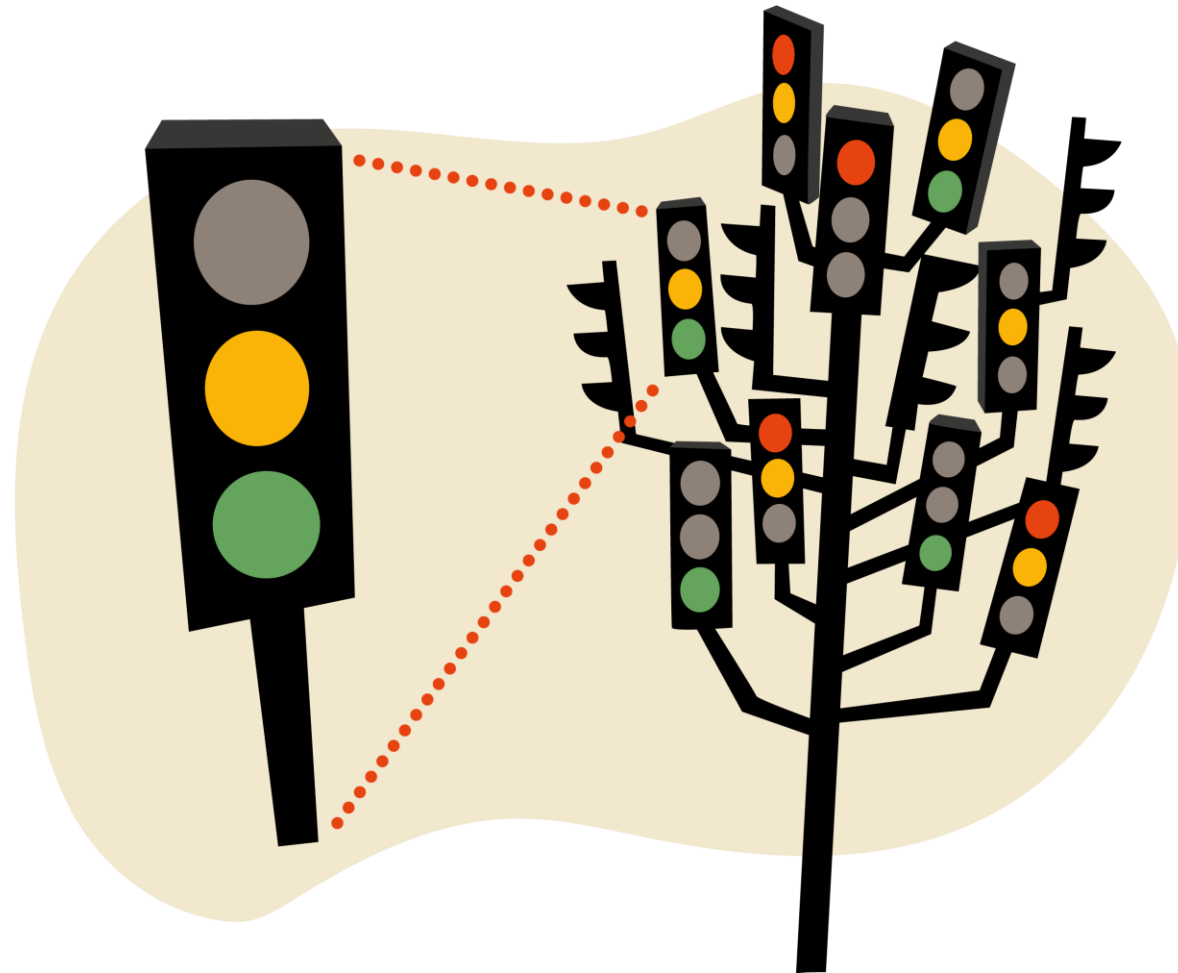
ÖVERENSKOMMEN TID

Bokade tider i samråd



Del 1.

Era delar är min helhet!



För att ansluta

SKR rekommenderar att ett personuppgiftsbiträdesavtal (PUBA) bör tecknas mellan vårdgivaren (personuppgiftsansvarig) och Quicksearch Sweden AB (personuppgiftsbiträde)

Vid frågor kring personuppgiftsbiträdesavtal kontakta Magnus Olander via e-post: Magnus.Olander@quicksearch.se

Vid frågor om portalen och tekniska funktioner – kontakta Quicksearch via e-post, support@quicksearch.se.

För mer information och framtaget material.
[Vård-och omsorgskollen | SKR](#)

Mer information och material



Sveriges Kommuner och Regioner

Arbetsgivare, kollektivavtal | Demokrati, ledning, styrning | Ekonomi, juridik | **Hälsa, sjukvård** | Integration, social omsorg | Näringsdigitalisering

SKR / [Hälsa, sjukvård](#) / [Utveckling av verksamhet](#) / [Nära vård](#) / [Uppföljning](#) / Vård-och omsorgskollen

Publicerad 1 juli 2022

Vård-och omsorgskollen - ett verktyg för personcentrerad uppföljning

Vård-och omsorgskollen, tidigare Webb-kollen, är ett verktyg för återkoppling direkt från personer som har kontakt med vård och omsorg. När vård- och omsorgskollen används besvaras alla frågor muntligt.

Vård-och omsorgskollen används som ett kliniskt verktyg, men är också ett komplement till andra nationella enkäter för att följa upp verksamheter inom vård-och omsorg. Att svara skriftligt på ett stort antal frågor passar inte alla. Det kan till exempel vara personer som har svårt att formulera sig skriftligt eller som inte vill ha ett initiativ till att bli kontaktade till vård och omsorg. Då kan

[SKR vård-och omsorgskollen](#)



Vård & omsorgskollen

Start För personal Resultat Support Logga in

Vård- och omsorgskollen

Ett trygghetsskapande samtal som möjliggör uppföljning av din verksamhet. Samtalet fokuserar på personens upplevelse av trygghet och erfarenhet av kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning inom vård och omsorg.

Ett telefonsamtal kan göra skillnad...

... vi ringer dej och kollar hur det går hemma.

3 röster om Vård och omsorgskollen

06:40

Varmt välkommen!

Välkommen till Vård-och omsorgskollen

Ett verktyg för att följa upp vård och omsorg för personer som kan ha svårt att själva ge återkoppling. Här kommer de personer du ringer upp komma till tals och samtalet i sig skapar trygghet.

Läs mer hos SKR

Kristina Malmsten

[Vård-och omsorgskollen](#)

Patientinformation - broschyr



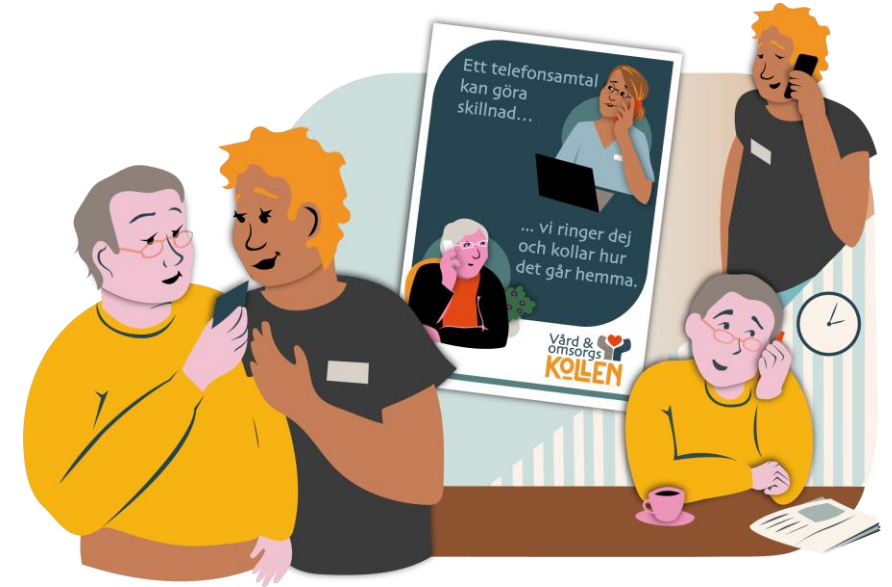
Vård & omsorgs **KOLEN**

... är ett verktyg som vi använder för att följa upp hur du upplever att vården och omsorgen fungerar för dej.

Vi kommer ringa dej för att ställa några enkla frågor eftersom vi är intresserade av hur du upplever dina möjligheter att vara delaktig i planeringen av din vård eller omsorg. Vi vill också försäkra oss om att du känner dej trygg med dina kontakter och har enkla sätt att komma i kontakt med vården eller omsorgen när du behöver det.

Om du har varit inlagd på sjukhus kommer vi även fråga om hur det gått när du kommit hem.

Vid utskrivning från sjukhus eller i samband med annan kontakt med vård och omsorg får patienten med sig en broschyr med information om att vi kommer att ringa upp och kolla hur det går hemma. Här finns också uppgift om vem det är som ringer.



Del 2.

Praktisk råd och tips till dig som ska ringa upp



Vård- och omsorgskollen ett verktyg för trygghet

- Vård- och omsorgskollen är ett verktyg för att följa upp vård och omsorgen för personer som kan ha svårt att fylla i enkäter eller själva ge återkoppling.
- Genom att ställa några enkla frågor på telefon eller vid ett möte, kan du skapa trygghet för personen, och följa upp hur hen upplever kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning och trygghet.
- Samtalet skapar trygghet, du har möjlighet att stötta och åtgärda eventuella ”brister” som exempelvis tydliggöra eventuella läkemedelsändringar, förmedla kontakter och erbjuda SIP när behov av samordning identifieras.
- Några exempel kan vara att ringa personer som skrivits ut från sjukhus, har hemsjukvård, patienter med kroniska diagnoser som hjärtsvikt och KOL eller mångsökare i vården.
- Frågorna utgår från en standardiserad mall, och du som intervjuar registrerar svaren i verktyget.
- Din verksamhet kan sen följa och jämföra era resultat över tid och med andra verksamheter i hela Sverige. Dessutom ges möjlighet att på ett strukturerat sätt se om det som görs i samverkan gör skillnad för den enskilde

Vem ska ringa?

- Om Vård-och omsorgskollen används som en del i vårdens dagliga rutiner till exempel för att säkra en trygg utskrivning från sjukhus är det lämpligast att den fasta vårdkontakten ringer upp. Om samtalet föranleder någon form av åtgärd dokumenteras samtalet i journalen som en vårdkontakt.
- Om Vård-och omsorgskollen används som uppföljning på en mer övergripande nivå kan en "ringare" som inte är en del i vårdkedjan göra uppföljning, samtalet utgör då ingen vårdkontakt som ska journalföras.
- Rutiner för de olika användningsområdena ligger hos respektive vårdgivare.



Verktygets tre delar

Första delen

- Varifrån du ringer, orsak och syftet med samtalet
- Personinformation

Andra delen

- Frågorna i den standardiserade mallen är inte tänkta att läsas upp som "enkätfrågor" utan fungerar som ett stöd i samtalet
- Du kan välja att formulera frågorna som både vård och omsorg eller endast vård respektive omsorg, beroende på vem du samtalar med och varifrån du ringer

Tredje delen

- Efter samtalsfrågorna har du möjlighet att fylla i om samtalet lett till någon åtgärd som kan behöva journalföras

Varifrån du ringer och orsak

Varifrån

- Vård- eller hälsocentral
- Sjukhus - Slutenvård
- Sjukhus - Öppenvård
- Kommunal Hälsa- och Sjukvård och Omsorg
- Regional central uppringare
- Kommunal central uppringare


Orsak

- Utskriven från slutenvård
- Beviljad SOL-insats från kommunen
- Inskriven i hemsjukvård
- Annat orsak (multisjuk, skör äldre, riskindivid etc)

Praktiska tips

- Om vård-och omsorgskollen används i samband med utskrivning är det en fördel att vänta några dagar innan samtalet görs
- Försäkra dig om att det är en person du kan ringa till, behöver du ta hjälp av närstående eller hemtjänst?
- Se över era rutiner i samband med utskrivning från sjukhus, finns det information om Vård-och omsorgskollen och framkommer det i patientinformationen att den fasta vårdkontakten kommer ringa upp.
- Var påläst inför samtalet, finns det läkemedelsförändringar, vad är gjort på sjukhuset eller vid senaste mottagningsbesöket/hembesöket
- Koppla tillbaka till sjukhusvistelsen, hembesöket eller besöket på mottagningen för att ytterligare skapa trygghet
- Gör samtalet till ett öppet samtal

Fortsättning praktiska tips

- Det är bra att testa och läsa igenom frågorna innan du börjar använda verktyget och det kan du göra på [Vård-och omsorgskollen](#)
- Läs igenom hjälptexterna så att du kan omformulera frågorna efter behov, du hittar hjälptexterna under ikonen  i verktyget samt på [Vård-och omsorgskollen](#)
- Förstår personen inte frågan, ge exempel kopplat till orsaken till samtalet:
 - Har du en överenskommelse eller plan..?
 - Vet du vad du ska göra om ditt blodsockret stiger?
 - Har ni pratat om vad du kan göra för att ha lite koll på din hjärtsvikt, om du åter börjar gå upp i vikt och vart du då ska vända dig?
- Skriv gärna ut frågorna som ett stöd i början, du kan då anteckna under samtalets gång för att sedan föra in svaren efteråt.
- Skriv ut frågorna och använd dom som checklista och registrera efter samtalet om du känner dig osäker i början.
- Våga ställa frågorna till palliativa patienter, framför allt frågan
 - Upplever du att det som är viktigt för dig tas tillvara i mötet med vård och omsorg?

Så kommer ni igång

1. Ansök om användarkonto på [Vård-och omsorgskollen](#)
2. När du fått användarkonto kan du logga in i portalen och starta inmatningen. Det finns även utskrivbara dokument för stöd under intervjun om du vill använda det.
3. När du startat inmatningen sparas automatiskt dina svar när du trycker "Nästa >" i dialogen.

Vid frågor om portalen och tekniska funktioner – kontakta Quicksearch via e-post, support@quicksearch.se.

Del 2.

Här finns mer information och material

Sveriges Kommuner och Regioner

Arbetsgivare, kollektivavtal | Demokrati, ledning, styrning | Ekonomi, juridik | **Hälsa, sjukvård** | Integration, social omsorg | Näringsdigitalisering

SKR / Hälsa, sjukvård / Utveckling av verksamhet / Nära vård / Uppföljning / Vård-och omsorgskollen

Publicerad 1 juli 2022

Vård-och omsorgskollen - ett verktyg för personcentrerad uppföljning

Vård-och omsorgskollen, tidigare Webbkollen, är ett verktyg för återkoppling direkt från personer som har kontakt med vård och omsorg. När vård- och omsorgskollen används besvaras alla frågor muntligt.

Vård-och omsorgskollen används som ett kliniskt verktyg, men är också ett komplement till andra nationella enkäter för att följa upp verksamheter inom vård-och omsorg. Att svara skriftligt på ett stort antal frågor passar inte alla. Det kan till exempel vara personer som har svårt att formulera sig skriftligt eller som inte vill ha ett initiativ till att svara på frågor om sin vård och omsorg. Då kan

[SKR vård-och omsorgskollen](#)

Vård & omsorgskollen

Start För personal Resultat Support Logga in

Vård- och omsorgskollen

Ett trygghetsskapande samtal som möjliggör uppföljning av din verksamhet. Samtalet fokuserar på personens upplevelse av trygghet och erfarenhet av kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning inom vård och omsorg.

Ett telefonsamtal kan göra skillnad...

... vi ringer dej och kollar hur det går hemma.

3 röster om Vård och omsorgskollen

06:40

Varmt välkommen!

Välkommen till Vård-och omsorgskollen

Ett verktyg för att följa upp vård och omsorg för personer som kan ha svårt att själva ge återkoppling. Här kommer de personer du ringer upp komma till tals och samtalet i sig skapar trygghet.

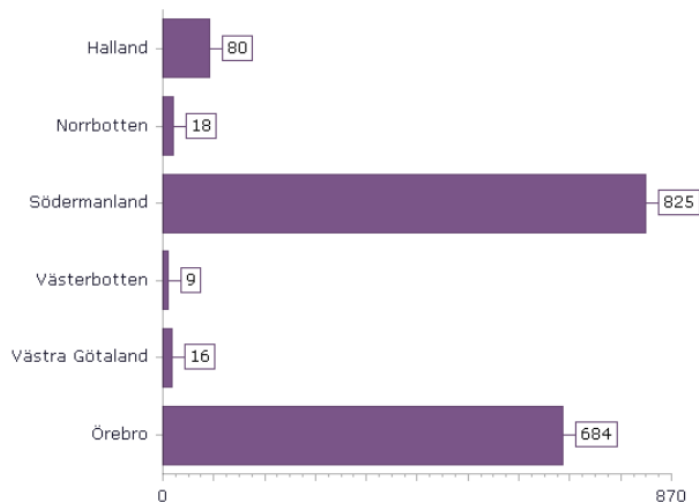
Läs mer hos SKR

Kristina Malmsten

[Vård-och omsorgskollen](#)

Resultat

Antal svar per region senaste 6 månaderna



Om resultaten

Statistiken på denna sida är på nationell nivå och antalet rapporterade svar per region presenteras till överst i sidan. Inrapportering sker både från kommuner och regioner.

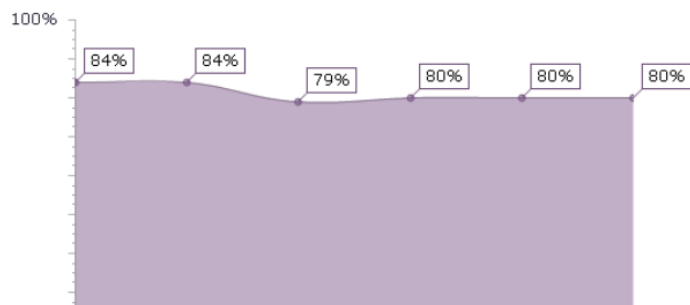


Diagrammen för varje fråga visar andelen Ja eller Jakande-svar per månad under de senaste 6 månaderna.

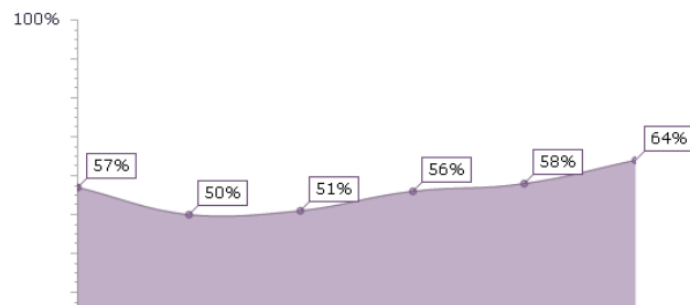
Under varje diagram finns en summering av antalet svar per fråga.

Antalet svar på frågorna kan skilja sig beroende på att vissa frågor inte alltid ställs beroende på flödet i dialogen.

Känner du dig trygg med dina vård och omsorgskontakter?



Har du en överenskommelse eller planering av din vård och omsorg?



Tillsammans gör vi skillnad!

