

PATIENTKONTRAKT

– gemensam överenskommelse



Hälso- och sjukvårdens omställning till en God och nära vård

Det personcentrerade förhållningssättet är central
och konkretiseras genom Patientkontraktet



Många förändringar präglar samhället...

- ...vi lever längre och färre ska försörja fler.
- ...digital teknik möjliggör nya beteenden inom de flesta områden.
- ...tjänster erbjuds utifrån kunders olika behov.
- ...alla blir medskapare i större utsträckning.

Det skapar förväntningar på vården...

- ... att resurser används på bästa sätt.
- ... hastighet i omställningsförmåga av nya arbetssätt.
- ... att den anpassas utifrån olika behov.
- ... nya tjänster formas i samskapande.



En God och Nära vård

...utgår från individuella förutsättningar och behov.

...bygger på relationer, är hälsofrämjande, förebyggande och proaktiv.

...bidrar till jämlik hälsa, trygghet och självständighet och grundas i gemensamt ansvarstagande och tillit.





*”Hälsa är att i glädje vara
upptagen av sina livsuppgifter”*

- Gadamer, tysk filosof



Fokusförflyttning till...



...mer av

- Fokus på person och relation
- Proaktiva och hälsofrämjande insatser
- Invånare och patienter som är aktiva medskapare
- Samordning utifrån personens fokus

...mindre av

- Fokus på organisation
- Reaktiva insatser
- Passiva mottagare
- Isolerade vård och omsorgsinsatser

Patientkontrakt

Ett personcentrerat arbetssätt



Varför behövs Patientkontrakt?

Medicinska resultat i världsklass men fortfarande utmaningar med delaktighet, tillgänglighet, samverkan och samordning

Det speglas i patienters berättelser att mycket energi går åt till att få livet i vardagen att fungera, frustration lyfts kring att jag...

- ... inte vet mitt nästa steg
- ... inte vet vad jag kan göra för mig själv och vad vården gör
- ... inte vet vart eller till vem jag ska vända mig
- ... inte har enkla sätt att ta kontakt
- ... inte känner mig trygg
- ... inte har någon överblick



Syftet med Patientkontrakt är att skapa förutsättningar för bättre hälsa och vård genom ...

- ...överenskommelser där patienten och vården vet vem som gör vad.
- ...att stärka den egna kraften hos patienter att nyttja sina egna resurser.
- ...att skapa tillitsfulla och goda relationer mellan patient och vårdgivare.
- ...att patienter vet sitt nästa steg och vart man vänder sig när man behöver ha kontakt med vården.
- ...att säkerställa att allt hänger ihop i en gemensam överblick, samverkan och samordning kring planer och insatser som utgår från patientens berättelse och vad som är viktigt för patienten.
- ...att värna både patientens och vårdens tid.



Patientkontrakt bidrar till att...

- ... patientens egna resurser tillvaratas vilket stärker individen och frigör resurser i vården.
- ... tillgänglighet, samordning och delaktighet stärks.
- ... öka personcentrering i vården för bättre anpassning från ett patientperspektiv
- ... tjänster utvecklas i samverkan mellan patient och vårdgivare.
- ... värna patientens och vårdens tid.



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 värden 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."

Patienters röster ...

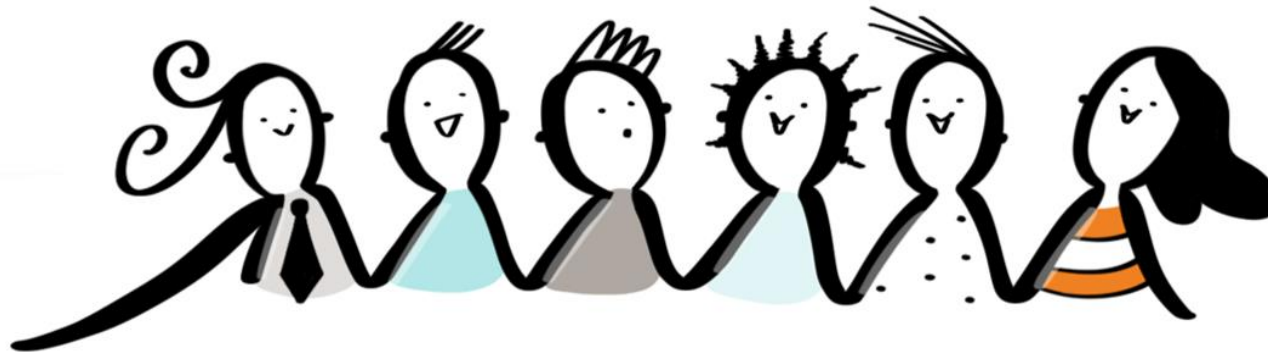
*"Tid för mig. Att få den
tid jag behöver och som
passar mig."*

*"Våga utmana lagstiftarna. Att
det är jag som äger min
information och kan bestämma
vem som ska på läsa."*

*"Det känns bra att tänka att vi
ska göra en överenskommelse
och jag ska göra vissa saker. Det
visar på att ni i vården bryr er
om mig och vad jag kan."*

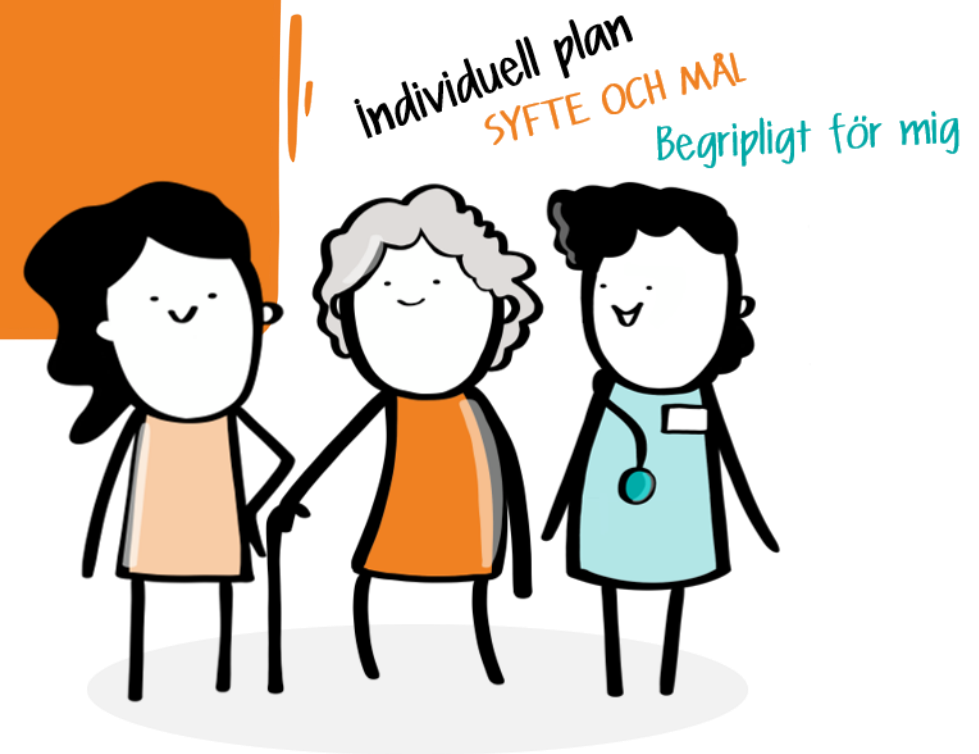
*"Det viktigaste är att vet var
man ska vända sig när behov
uppstår och att det finns någon
där som lyssnar och hjälper till."*

*"Jag är frisk men lever
med en sjukdom."*

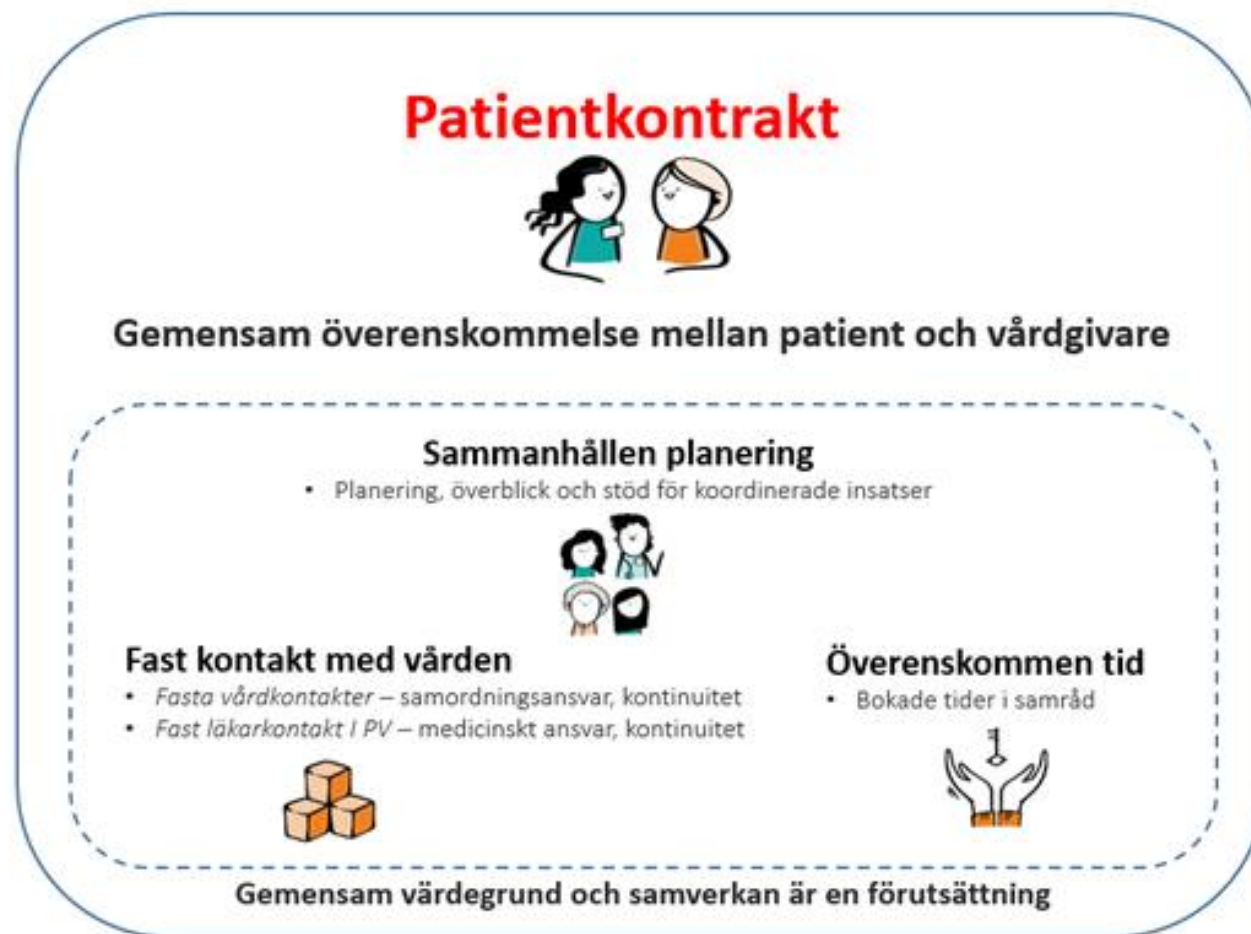


Patientkontrakt

En gemensam överenskommelse



Patientkontrakt



För att uppnå

- ✓ Delaktighet
- ✓ Samordning
- ✓ Tillgänglighet
- ✓ Samverkan

Överenskommelse

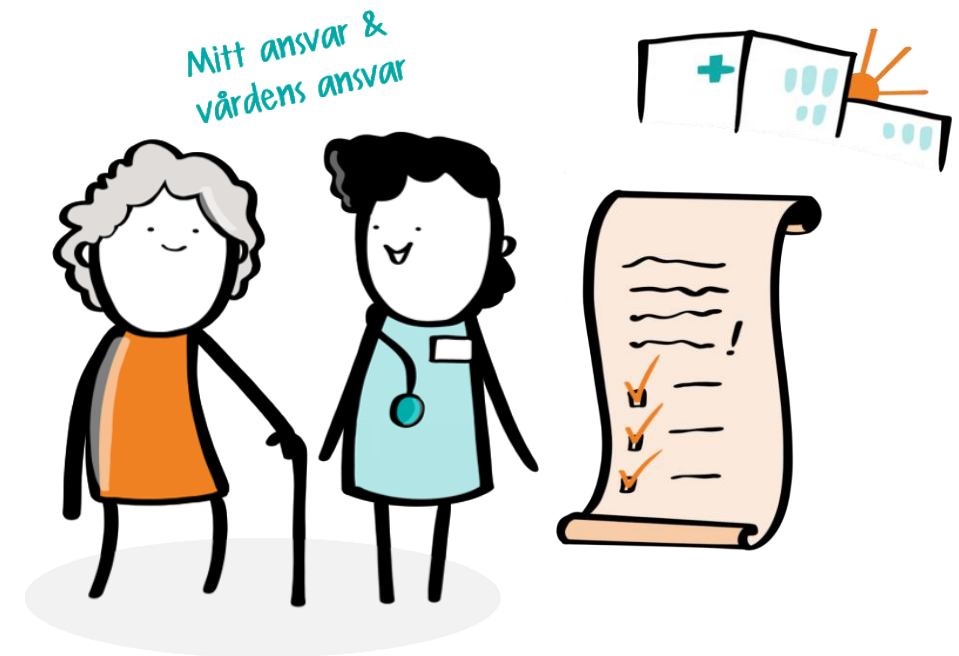
Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare

...utgår från **patientens egna förutsättningar och villkor**.

...**vad** som ska ske i kontakten med vården.

...**när** de överenskomna aktiviteterna ska ske

...**vem** man vänder sig till. Det ska vara tydligt vad patienten gör och vad vården gör.



Fast vårdkontakt

med samordningsansvar

...gör att patientens behov av **trygghet, kontinuitet och säkerhet** tillgodoses.

...bidrar till att vårdens **insatser samordnas, informerar** om vådsituationer och **förmedlar kontakter** till andra involverade aktörer.

... **lagstiftningen** finns.

... **nya arbets- och förhållningssätt** ger förutsättningar för fast vårdkontakt att bli en naturlig del i samverkan.



Överenskommen tid

Bokade tider i samråd

... **veta sitt nästa steg** genom tid i handen eller möjlighet att hantera tider via e-tjänster.

... få vård inom rimlig tid när patienten **behöver och kan** komma – med nationella medicinska riktlinjer som utgångspunkt.





Sammanhållen planering

Överblick och stöd för koordinerade insatser

... en sammanhållen planering är interaktiv och **ger överblick över patientens behov, aktiviteter och önskemål.**

... en sammanhållen planeringen stödjer både patienters och vårdens behov av **samordning.**

... en sammanhållen planering är en framtidsvision för en teknisk lösning på 1177.se, och där **de första stegen redan har tagits.**



PATIENTBERÄTTELSE
& KUNSKAPSDELNING



UNDERSÖKNING
& BEHANDLING



EGENVÅRD



PATIENTDATA
& MÄTVÄRDEN



MÅL &
ÖVERENSKOMMELSE



ÖVERBLICK &
KOORDINERING



KONTAKT
& DIALOG



LÄKEMEDEL

Införande av Patientkontrakt



Hur vet vi att Patientkontrakt är infört?

- Ställ de **"7" frågorna** till patienter och medarbetare för återkoppling hur väl områdena i Patientkontraktet fungerar just nu i er verksamhet
- Svaren ger underlag till förbättringsarbete
- Ett kvitto på när Patientkontrakt är infört är när
 - Patienter och medarbetare svarar ja på de sju frågorna
 - Patientkontraktet finns dokumenterat
 - Berättelser från patienter och medarbetare som kvitterar ett personcentrerat arbetssätt.



”7” frågor

Du och vården - hur funkar det?

- 1. Känner du att du kan ha fokus på att leva ditt liv och litar du på att du lätt får hjälp från vården när du behöver det?**

Vet ni om era patienter känner att de kan ha fokus på att leva sitt liv och litar på att de lätt får hjälp från er när de behöver det?

- 2. Har du en överenskommelse med vården som utgår från vad som är viktigt för dig, där du vet vad du gör för att må bra och vad du gör om du blir sjuk och vad vården gör?**

Har ni en överenskommelse med patienterna som utgår från vad som är viktigt för dem, där de vet vad de ska göra för att må bra och vad de ska göra om de blir sjuka och vad ni i vården ska göra?

- 3. Har du enkla sätt att ta kontakt med vården?**

Har patienterna enkla sätt att ta kontakt med er?

”7” frågor

Du och vården - hur funkar det?

4. Har du en fast vårdkontakt? (vid behov)

Erbjuder ni patienterna en fast vårdkontakt? (vid behov)

5. Vet du ditt nästa steg?

Vet patienterna alltid sitt nästa steg?

6. Har du och vården kommit överens om din nästa tid tillsammans?

Har ni och patienten tillsammans kommit överens om tiden för nästa kontakt?

7. Har du en överblick av dina olika planer i vården och hjälp med samordning vid behov?

Har era patienter en överblick av sina olika planer i vården och får hjälp med samordning vid behov?

Patientkontrakt i praktiken

Kontakt

Vilka tjänster finns för kontakt?

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ Webbtidbok | ☐ Videosamtal |
| ☐ Kallelse | ☐ Mail/meddelande |
| ☐ Telefon | ☐ Mottagningen/
avdelningens
e-tjänster |



Vårdmöte

- Hur genomförs vårdmöten? Virtuellt, via telefon, fysiskt? På vilken vårdnivå?
- Hur identifieras behov av fast vårdkontakt? Beskriv rollen!
- Hur sker planering och samordning?
- Hur görs en ömsesidig överenskommelse med patienten kring vem som gör vad? (mitt och ditt ansvar/löften)
- Hur ser nästa steg ut - överenskommen tid?
- Hur sker samordning och samverkan med andra aktörer?



Hemma

Jag har ett partnerskap med vården där vår ömsesidiga överenskommelse och planering gör mig trygg.

Jag vet...

- vad jag ska göra för att må bra
- vad jag ska hålla koll på för att veta när jag behöver söka vård
- vart jag vänder mig när jag behöver hjälp



Vi är på väg...

2018

- Förberedelse för att bygga kapacitet, tvärprofessionellt team, plan kort och lång sikt, börjat testa, frågor som baslinje och uppföljning
- Hur vet vi om vi lyckas med kulturförbättringar där Patientkontraktets delar genomsyrar vardagens kulturer i högre grad?
- Vi använder berättelser som metod, träna förmågor
- Vi utvecklar vår förståelse när vi samskapar utvecklingen av Patientkontrakt nationellt och regionalt

2019

- Patientkontrakt integreras i nära vård, kunskapsstyrning och min vårdplan cancer
- Kapacitetsbygget fortsätter i regionerna – större "bärrar lag"
- De 7 frågorna som baslinje och uppföljning
- Vi utvecklar vår förståelse när vi samskapar utveckling av Patientkontrakt nationellt och regionalt
- Nu går vi i skarpt läge och inför enligt plan
- Vi testar och lär när vi gör, vässar plan och justerar samtidigt som vi gör och lär
- Testbäddar som extra stimulans för att lära
- Vi använder berättelser och mätningar och tränar förmågor

2020

- Patientkontrakt en central del i Nära vård. Inom person-centrerade och sammanhållna vårdförlopp ska de följas upp inom ramen för Patientkontrakt även integreras i min vårdplan cancer.
- Patientkontrakt föreslås att bli lagförslag
- Fortsatt utveckling för sammanhållen vy utifrån förstudie Inera även integrerat i Vision E-hälsa
- Vi testar och lär när vi gör, vässar plan och justerar samtidigt som vi gör och lär
- Testbäddar som extra stimulans för att lära särskilt fokus på att stödja regionerna att utveckla Patientkontrakt tillsammans med patienter och invånare (samskapande)
- Följeforskning genomförs
- Vi använder berättelser och mätningar och tränar förmågor
- Pandemin driver behovet av Patientkontrakt och har lett till förstärkt samverkan och samskapande

... 2021

- Patientkontrakt en central del i omställningen till nära vård. Utveckling och lärande fortsätter vid införandet av person-centrerade sammanhållna vårdförlopp och min vårdplan cancer
- Fortsatt realisering på väg till sammanhållen vy på 1177, tydlighet vad görs nationellt och vad gör regionerna. Integrerat i Vision – E-hälsa
- Vi testar och lär när vi gör, vässar plan och justerar samtidigt som vi gör och lär
- Vi fortsätter utveckla vår förståelse när vi samskapar utveckling av Patientkontrakt nationellt och regionalt
- Fortsatt utveckling i samskapande med patienter och invånare
- Fortsatt följeforskning
- Fortsatt möjlighet – testbäddar

... 2022

- Patientkontrakt en central del i omställningen till nära vård. Utveckling och lärande fortsätter vid införandet av person-centrerade sammanhållna vårdförlopp och min vårdplan cancer
- Fortsatt realisering på väg till sammanhållen vy på 1177. Nytt projekt "Digitala möjligheter som stöd i den nära vården". Integrerat i Vision – E-hälsa
- Vi testar och lär när vi gör, vässar plan och justerar samtidigt som vi gör och lär
- Vi fortsätter utveckla vår förståelse när vi samskapar utveckling av Patientkontrakt nationellt och regionalt
- Fortsatt utveckling i samskapande med patienter och invånare
- Uppföljning – berättelser och dokumenterade överenskommelser, s k Patientkontrakt
- Fasta kontakter
- Patientens kunskapsstöd

Jämlik vård

Lösningen är inte att göra lika för alla.
Patientkontraktet anpassas utifrån person,
situation och behov och förändras över tid

