

SKR

Trygghetsskapande samtal med personcentrerad uppföljning i Vård- och omsorgskollen

Vård-och omsorgskollen är ett verktyg för att följa upp vården 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 systematiskt följa upp hur hen upplever kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning och trygghet.

Frågorna utgår från en standardiserad mall, och den som intervjuar matar in svaren i ett webbformulär. Det gör att resultaten blir tillgängliga i realtid, och att du kan jämföra resultat över tid och med verksamheter i hela Sverige.

Med Vård-och omsorgskollen kan du

- följa upp vården och omsorgen ur personens egna perspektiv
- skapa delaktighet för de som kan ha svårt att fylla i en skriftlig enkät
- löpande identifiera förbättringsområden och utveckla verksamheten utifrån ett personcentrerat förhållningsätt

Vård-och omsorgskollen ger möjlighet till att systematiskt och fortlöpande utveckla och kvalitetssäkra verksamheten utifrån personens upplevelse och erfarenhet. Områden där det finns behov av utveckling och förbättringar inom den egna verksamheten identifieras samtidigt som uppföljning av förändringsarbetet kan göras på ett snabbt och enkelt sätt.

Initiativ till att använda Vård-och omsorgskollen kan tas såväl på verksamhetsnivå som av ledningen. Verksamheter kan som en del i egenkontrollen följa upp hur utvalda målgrupper upplever den givna vården och omsorgen.

Bakgrund

Svensk vård och omsorg står inför stora utmaningar. Trots goda medicinska resultat finns idag brister vid internationella jämförelser när det gäller tillgänglighet, kontinuitet, delaktighet och samordning. Vården behöver bli bättre på att ta hand om personer med kroniska sjukdomar. Samtidigt har befolkningen idag större förväntningar på att få god information och att få vara mer delaktiga i vården av sin egen hälsa. Arbete med att ställa om vård och omsorg till att bättre möta dagens och morgondagens behov pågår

genom arbetet med att utveckla Nära vård. Kärnan i nära vård är ett personcentrerat arbetssätt som utgår från individens behov och förutsättningar. Det innebär att se, involvera och anpassa insatserna efter vad som är viktigt för just den personen.

Ett komplement till nationella enkäter

Att få en skriftlig enkät med många frågor via webben eller hem i brevlådan passar inte alla. Personer som är sjuka eller sköra och har små marginaler orkar ofta inte svara eller så får en närstående ge sin bild i stället. För dessa personer kan en uppföljning via telefon vara ett bättre alternativ. Vård- och omsorgskollen möjliggör även uppföljning av patientkontraktet, då frågor om överenskommelse mellan personen och vården och fasta kontakter finns med och som utgår från frågan *”vad är viktigt för dig”*.

Frågemallen i verktyget ger samtalet struktur vilket underlättar för den som ringer upp samtidigt som det möjliggör jämförelser över tid och med andra. De viktigaste parametrarna följs upp samtidigt som antalet frågor hålls på en låg nivå.

Syfte

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
- följa upp och utvärdera verksamheten

Målgrupp

Vård- och omsorgskollen är designad för att nå grupper som är sköra och svaga med stora vård- och omsorgsbehov ofta av komplex art. Det kan handla om de mest sjuka äldre men också om andra personer som har svårt att svara på enkäter och som inte själva tar initiativ till att ge återkoppling till vård och omsorg.

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.

Vem ska ringa?

När Vård-och omsorgskollen används i kombination med trygghetskapande samtal behöver personen som ringer ha kunskap och erfarenhet från hälso- och sjukvård samt vara väl förtrogen med det lokala vårdsystemet och kunna agera vid behov.

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.

Vård-och omsorgskollen är även möjlig att använda som uppföljning på en mer övergripande nivå och då kan en ”ringare” som inte är en del i vårdkedjan göra uppföljningen, samtalet utgör då ingen vårdkontakt som ska journalföras. Det är då viktigt att tydliggöra detta samt att man inte kan agera utifrån samtalet. Rutiner för de olika användningsområdena ligger hos respektive vårdgivare.

Teknik och hantering av data

De personuppgifter som samlas in via Vård-och omsorgskollen lagras inom Sverige genom företaget Quicksearch. Utöver tekniska skydd som kryptering vid överföring och lagring, brandväggar och viruskydd används också skydd mot att se svar för enskilda personer genom att förhindra urval för enheter eller målgrupper på färre än fem personer. Tillgång till uppgifterna i Vård-och omsorgskollen skyddas av personliga login-uppgifter som styr tillgång till uppgifterna baserat på organisationstillhörighet och roll.

Mer ingående beskrivning finns hos Quicksearch.

[Quicksearchs artikel om drift och säkerhet](#)

- Vårdgivaren tecknar personuppgiftsavtal med Quicksearch
- Avtalsmall för personuppgiftsavtal utgår från SKRs avtalsmall och det finns en förberedd instruktion
- Ansökan om användarkonton skickas till Quicksearch