

Drop-in Kolsva vårdcentral

Går det att få en fungerande drop-in verksamhet som är patientsäker, uppfyller kriterier för god arbetsmiljö och ger patienten en positiv upplevelse av sitt besök?



Bakgrundsinformation

- Vi startade med första formen av drop-in sommaren 2017.
- Vi började med må, ons och fre 9.30-11.
- Grundbemanning då var 2 läkare och 2 distriktssköterskor.
- Patienter kom till reception och registrerades i fiktiv tidbok innan de satte sig i väntrummet för att bli uppropade. Träffade alltid en distriktssköterska som tog anamnes innan de eventuellt bokades till läkare. Resulterade i lång väntetid och att man inte riktigt hade koll på vad som satt och väntade.

- Vi fortsatte och utvecklade öppettiderna till varje dag, må-fre 9.30-11 till hösten 2017
- För att öka patientsäkerheten startade vi med triage direkt i reception, distriktssköterska initialt men har nu valt att ha distriktssköterska/läkare i triagen när det är möjligt.
- Eventuella prover (urinprov, CRP etc) ordinerar i triaget och är klara när man kommer till sköterska/läkare

Framgångsfaktorer

- Flöde– Involvera hela mottagningen från reception-labb-sköterska-läkare.
- Kommunikation A och O – Tätt samarbete och öppna dörrar
- Rätt person i reception/triage – vi bemannar med läkare och distriktssköterska i första hand
- Bra grundbemanning vid schemaplanering
- Avsätta tid hos specialistläkare för handledning



Mätning av ledtid

Vecka 19, maj 2019

- Genomsnitt **33** minuter från triage till färdigbehandlad
- Genomsnitt antal unika patienter per dag: 12,8

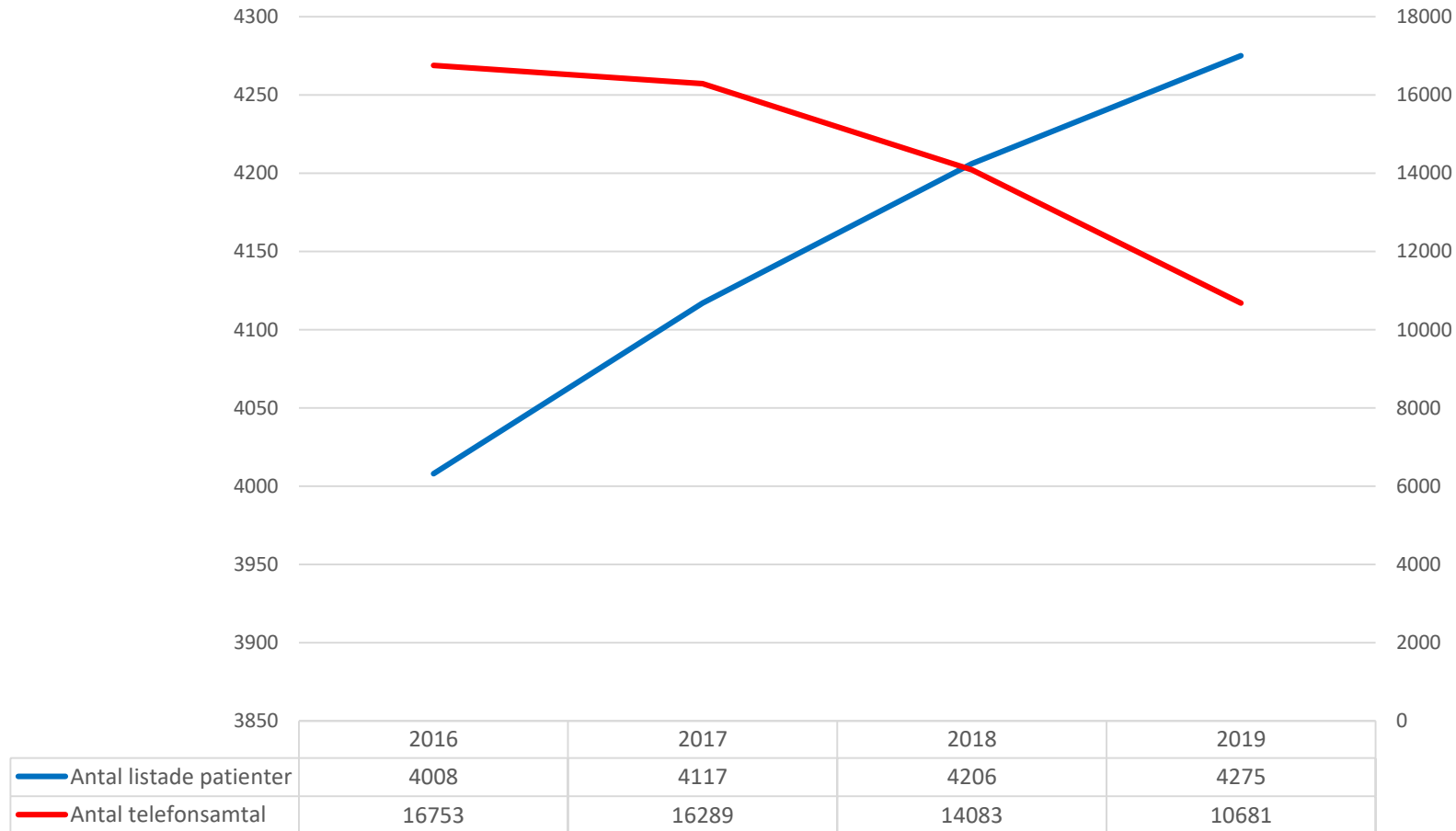
Vecka 39, september 2019

- Genomsnitt **33** minuter från triage till färdigbehandlad
- Genomsnitt antal unika patienter per dag: 17,6

Utvärdering – vad tycker vi?

- Vi har lyckats att skapa en bra utbildningsmiljö för våra AT+ST-läkare samt specialister som handleder
- Bra arbetsmiljö både direkt för personal involverade i drop-in samt indirekt för telefonsköterskan. Vi har mindre inflöde i telefon och lägst antal samtal per 1000 listade bland de offentliga vårdcentralerna (177)
- Nöjda patienter – positivt rykte som sprider sig. Man kommer gärna på drop-in istället för en bokad tid

Antal listade patienter i relation till antal samtal i flexitid



Vad tycker våra patienter?

Jag är inte bara nöjd,
jag är mycket nöjd!

Skönt att slippa ringa och bara
kunna komma ned

Trevligt bemötande!

Positivt med läkare direkt i
reception

”Vi gör dagens arbete idag istället för att skjuta upp det framåt”