



## FALU VÅRDCENTRAL

### Patientråd Falu vårdcentral 2018-05-16

Närvarande: Ingrid Buske, Evert Karlsson, Elisabeth Nordengren Ekenberg, Birgitta Öbrink Westling, Urban Björn samt Ulrika Sieder och Stina von Post från vårdcentralen.

- Dagens agenda som initierades vid mötet:
  - Melanomveckan på hudkliniken – deltar Falu vc?
    - Falu vc har egen "prickmottagning" minst en gång per månad. Det innebär att patienter som ringer oss och önskar få en hudförändring kontrollerad sätts upp på en mycket kort läkartid för att få en bedömning samt information om hudförändringen behöver tas bort. Beroende på var hudförändringen sitter skrivs remiss till den mottagning som bäst kan ta bort hudförändringen. Remisser skrivs också till dr Simsa, privat plastikkirurg. Vissa hudförändringar tas dock bort här på vårdcentralen.
  - Sjukgymnastik på Falu vc
    - Falu vårdcentral har p g a både planerad och icke planerad frånvaro haft ont om sjukgymnasttider under våren och vi har det fortsatt framåt tills vi får ytterligare lokaler och kan anställa fler. För våra patienter finns även möjligheten att beställa tid hos de privata sjukgymnasterna som har egna mottagningar. Många av dem är anslutna till landstinget så kostnaden för patienten blir densamma.
  - Kö vid receptionen
    - Evert har vid sina besök på vårdcentralen lagt märke till och studerat köbildningen vid receptionen. Situationen är inte acceptabel. Stina och Ulrika lovar att ta med frågan så en förändring kommer till stånd och tackar för synpunkterna.
  - SPF-information.
    - Representanterna för SPF informerar oss om att de inom SPF bestämt att deras medlemmar ska få mejla synpunkter på "sina" vårdcentraler till representanterna i de olika patientråden. De tar sedan anonymt upp synpunkterna på våra möten för att sedan ge feed back till sin organisation. Viktigt att minnesanteckningarna från patientrådet inte dröjer för länge.
  - Telefonrådgivning – förbättringsområden. Tre avvikelser togs upp på mötet samtidigt som distriktssköterskornas arbete i sjukvårdsrådgivningen rosades:
    1. Sjukgymnasttelefonen – fungerar inte bra, felaktiga automatiska meddelanden lämnas då man ringer. Blir t ex hänvisad att "ringa senare" trots att det inte fungerar.
    2. En patient som mejlat via e-tjänster har fått svaret att ringa för att boka en tid till samme läkare. När patienten ringt var tiderna slut och hen hänvisades ringa åter en måndag morgon. Trots att hen blev uppringd kl 8.15 var tiderna till denna läkare slut.
    3. Patient blev uppmanad av sjukgymnast att ringa om en månad för att sjukgymnasten ville kolla upp läget. Patienten ringde via

sjukgymnasternas telefon men hen fick inget svar. Ringde då vi reception/sekr för att lämna meddelande till sjukgymnasten. Detta kom aldrig fram och patienten blev inte uppringd.

Kommentar:

1. Det har varit handhavandeproblem med sjukgymnasternas telefontider. Det som gäller är att sjukgymnasterna totalt har en timmes telefontid dagligen (kan ändras vid frånvaro). Telefontiden är mellan kl 7-9. Varje dag kan 6 patienter boka in sig på en telefontid. När den är full, 6 patienter bokade, ska man få ett besked om att ringa nästa dag. Stina lovar se över detta så att handhavandet sker korrekt. Den faktor som påverkar möjligheten till fler telefontider är storleken på personalstyrka. Vi hoppas det ska bli bättre då vi kan anställa fler.
  2. Att patienten inte fick en tid direkt beror på att vi har för få läkare och läkartider i förhållande till antal listade patienter. Vi får inte säga nej till någon patient som vill lista sig hos oss, vilket innebär att vi blir netto ca 50 fler varje månad. Nu är vi över 14 100 listade. Vi får däremot se över hur vi ska handlägga de ärenden som solklart ska till doktor och som kommer via E-tjänster. Vi försöker också meddela alla patienter som önskar byta vårdcentral till oss att vi har minst lika lång väntetid till f a läkare som landstingets vårdcentraler.
  3. Se telefonproblem ovan. F ö mänskliga faktorn. Vi får undersöka detta och se över våra rutiner.
- Personal
    - Vi kommer att ha 7 specialister i allmänmedicin f o m sommaren. Några är dock tjänstlediga p g a barn.
    - Vi kommer att ha minst 5 ST-läkare (blivande distriktsläkare) samt underläkare.
    - Vi har brist på distriktssköterskor. F n är de svårrekryterade – en bristvara.
    - På vår enhet för psykosocial hälsa har vi fyra stycken anställda som arbetar med både enskilda samtal och grupputbildningar. Fungerar mycket bra och tillgängligheten är god.
    - Sjukgymnaster se ovan.
    - Övriga yrkeskategorier finns i enlighet med vårt behov.
  - Egenremiss
    - Urban Björn redogjorde för Egenremiss. Finns att läsa på landstingets hemsida.
  - Projekt Collaborative Care
    - Ulrika informerade om det projekt vi kommer att få delta i som en av fem vårdcentraler i Dalarna. Projektet riktar sig mot psykisk ohälsa, f a depression och vi har anställt en psykiatrisjuksköterska som med stöd av en handledande psykiater ska bygga upp en verksamhet kring detta på vårdcentralen. Vårdsamordnaren ska både bedöma och följa upp patienter med psykisk ohälsa som söker oss och som får behandling.
  - Verksamhetsutvecklare
    - För att upprätthålla vår höga kvalitet kommer en distriktssköterska f o m hösten att arbeta som verksamhetsutvecklare på vårdcentralen. Hon kommer att hjälpa till med uppföljning och förslag på förbättringsområden samt se till att förändringar prövas och genomförs.

- Kallelse vid vaccination. Christer Nielsen har vid kontakt med Stina vP föreslagit att vårdcentralen ska se över om vi inte kan hitta en metod så att patienter som börjat med ett vaccinationsprogram, här på vårdcentralen, ska kunna kallas när det är dags för t ex andra eller tredje sprutan.

Kommentar:

Tyvärr finns inte denna funktion i vårt journalsystem. Journalsystemet ingår i avtalet med Landstinget Dalarna och kan inte bytas ut. Ett system enligt förslaget kommer med sig att innebära att vårdcentralen i så fall helt manuellt måste sköta detta, och det är inte patientsäkert idag. Journalsystemet i landstinget kommer dock att bytas ut, enligt uppgifter idag, inom en två-årsperiod, så Stina vP för denna fråga vidare till landstinget, om önskemål att kunna få en kallelse då det är dags för nästa vaccination.

Vid datorn/

Stina von Post

Hösten möte:

Onsdag 19/9 kl 17.30

Onsdag 12/12 kl 17.30