

A3	Mahmoud Ammoura , barn- och ungdomskliniken	
Förbättringsområde		Mål
Barn- och ungdomsmottagningen		Införa och förbättra kommunikationsförmågan, förståelsen och säkerheten för patienter som inte kan svenska
Bakgrund		Mått
<p>Det finns en stor grupp av patienter som inte talar svenska därför det bör boka en tolk under läkarbesöket.</p> <p>Detta gör att kommunikationsförmåga, förståelse och säkerheten vid överföring av information blir mindre.</p> <p>Det finns många läkare som talar mer än ett språk och kan kommunicera med patienter utan tolk vilket gör att patienterna känner sig mer bekväma och nöjda, dessutom läkarbesökstiden blir kortare utan tolk.</p> <p>Det är bäst att patienterna träffa läkaren som kan samma språk om det är möjligt.</p>		<p>Diskussions fördes med verksamhetschef, handledare och ST-kollegor.</p> <p>Enkät delas till patienter före och efter läkarbesök med fråga om vad föredrar dem, att träffa en läkare som kan samma deras språk eller en läkare med tolk och varför.</p>
Nuläge		Förändringar att pröva - PDSA
<p>I nuläge delas patienter slumpmässigt till läkare och därefter bokas tolk för patienter som inte kan svenska.</p> <p>Läkarbesökstid med tolk tar cirka 45 minuter medan utan tolk tar cirka 30 minuter.</p>		<p>Sekreteraren bokade patienter som bara pratar arabiska till mig inom en månad. Under det läkarbesöket frågades patienterna om de föredrar att träffa en läkare som talar arabiska eller en läkare med tolk och varför. Samma fråga återlämnades efter det läkarbesöket.</p>
Analys - tänkbara orsaker		Resultat efter tester i förhållande till mål och mått
<p>Sekreteraren ansvarar att boka patienter hos läkaren som har en ledig tid samt att boka en tolk vid behov. Hon har inga instruktioner om att boka patienter som inte kan svenska till läkaren som talar samma språk.</p> <p>Målet i kliniken är att patienter får medicinsk vård i god tid, oavsett om de pratar direkt med läkare eller genom tolk, så vi inte har tänkt på den här lösningen tidigare.</p>		<p>Under en månad träffade jag 20 patienter som kan bara arabiska. Innan besöket föredrog 95% av patienter att träffa läkare utan tolk så de tror att kommunikation, säkerhet och förståelse blir bättre när de pratar direkt med läkaren. 5% tror att det spelar ingen roll.</p> <p>Efter besöket tyckte 100% att det är bättre att träffa en läkare utan tolk.</p> <p>Läkarbesökstid utan tolk är kortare vilket ger mer möjlighet för att träffa mer patienter under dagen.</p>
Efter testerna - Hur handlar vi utifrån resultaten?		
		<p>Förbättringarna som gjordes i detta förbättringsarbete har permanentats och håller på att utvecklas ytterligare framförallt genom att boka patienter till läkare som pratar samma språk och man kan boka två patienter mer per dag och på det här sättet minskar vi väntetid för patienter.</p>

