

A3 [Titel]																											
Adam Burhan ST-Läkare i allmänmedicin på vårdcentralen centrum			Datum: 2025/08/12																								
<b>Utvecklingsområde:</b> Att minska antalet fysiska brev som skickas till patienter, minska på kostnader och arbetsbelastning för sekreterare som skriver ut. Att undvika dubbeldiktering och signering för läkare samt minska telefonsamtal till sjuksköterskor via TeleQ och 1177 om provsvar och besked.		<b>Vad vill vi uppnå? Läkare:</b> mindre administration, ingen dubbeldiktation eller brevsignering. <b>Sekreterare:</b> halverad skrivtid, ingen utskrift eller kuvertering. <b>Sjuksköterskor:</b> färre samtal till TeleQ/1177 om provsvar. <b>Verksamhet:</b> sparar ca 200 000 kr/år, siffran kan ökas drastiskt om man konverterar all kommunikation digitalt. <b>Patienter:</b> får säkra besked inom 1 dag via 1177.																									
<b>Syfte och bakgrund</b>  Till att öka digital användning och minska fysiska brev, en inspiration från medicinklinikens pågående förbättringsarbete.  Att minska arbetsbördan och arbeta på ett miljövänligt sätt samt spara på pengar.	<b>Möjliga lösningar</b> Erbjud utbildning som lyfter digital kommunikationens nytta och patientsäkerhet. Skapa tydligt flödesschema. Informera patienter om fördelarna med 1177. Använda PDSA-hjulet för att testa.	<b>Ansvarig</b> Adam Burhan	<b>Tidplan</b> Augusti – November 2025.																								
<b>Nuläge, behov och analys;</b>  Analysera den nuvarande situationen har jag sett att den gamla kommunikationsprocessen med fysiska brev är ineffektiv och resurskrävande. Det är kostsamt att posta och skicka brev.  Det finns en tydliga mönster i den gamla processen där manuella och repetitiva moment skapar ineffektivitet. Är fortfarande högst aktuellt både på vårdcentralen men även CLV.  Även om antalet dikterade brev har minskat på medicinkliniken, skickas fortfarande tusentals brev. Händer även på vårdcentralen. Trots tidigare insatser har digitaliseringen gått långsamt; förbättring märks först 2024 när medicinkliniken började utbilda personal.  Omvänd kommunikation via 1177 möter vissa hinder: en del patienter saknar tillgång till teknik eller BankID, och vissa medarbetare föredrar fortsatt användning av fysiska brev. Detta medför behov av att hantera motstånd och anpassa arbetsätt. Det krävs även utbildningsinsatser för både personal och patienter.	<b>Vilka resultat har ni sett efter testerna?</b> Man har sett att digital kommunikation ökade i slutet av augusti efter att personalen utbildats. <div style="text-align: center;"> <table border="1"> <caption>Antal 1177 korrespondens</caption> <thead> <tr> <th>Månad</th> <th>Digital kommunikation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Januari</td><td>20</td></tr> <tr><td>Februari</td><td>15</td></tr> <tr><td>Mars</td><td>50</td></tr> <tr><td>April</td><td>80</td></tr> <tr><td>Maj</td><td>120</td></tr> <tr><td>Juni</td><td>180</td></tr> <tr><td>Juli</td><td>300</td></tr> <tr><td>Augusti</td><td>130</td></tr> <tr><td>September</td><td>270</td></tr> <tr><td>Oktober</td><td>265</td></tr> <tr><td>November</td><td>40</td></tr> </tbody> </table> </div>			Månad	Digital kommunikation	Januari	20	Februari	15	Mars	50	April	80	Maj	120	Juni	180	Juli	300	Augusti	130	September	270	Oktober	265	November	40
Månad	Digital kommunikation																										
Januari	20																										
Februari	15																										
Mars	50																										
April	80																										
Maj	120																										
Juni	180																										
Juli	300																										
Augusti	130																										
September	270																										
Oktober	265																										
November	40																										
<b>A. Samla ihop och gå vidare</b>  Förändringen ska ge snabbare, säkrare och tydligare information till patienten, minska oro och avlasta vården.  Utvecklingsområdet ger snabbare och tydligare information, minskar belastningen på TeleQ och 1177, och ökar patientens kontroll över sin vård.  Kliniken ersätter fysiska brev med digital kommunikation via 1177 för att spara på pengar.	<b>B. Mål och mått</b>  <b>Mål:</b> Målet är att öka den digitala patientkommunikationen via 1177 för att spara tid, pengar och förbättra patientsäkerheten. Målet är att minska andelen fysiska brev inom 6 månader  <b>Mått:</b> Jag har märkt att en önskad förändring har skett genom att mäta via QlikView	<b>Efter testerna – vad blir ert nästa steg?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Behöver/ska detta spridas eller skalas upp?</b> Om pilot visar hållbar minskning av fysiska brev utan ökad patientmissnöjdhet → skala upp.</li> <li>• <b>Vad behöver man göra för att få det till en hållbar förändring?</b> Fortsätta utbilda personalen på APT, läkarmöte och ge positiv förstärkning</li> <li>• <b>Finns andra utmaningar som knyter an till det här som ni behöver arbeta med?</b> Vissa patienter har inte BankID eller tycker att det kan vara tekniskt jobbigt. Förändringen på arbetskultur tar tid.</li> <li>• <b>Vilka andra behöver ni involvera eller "skicka vidare" till?</b> Detta kan beröra alla kliniker och både sekreterare, sjuksköterskor och läkare kan bli involverad i detta. Det finns utrymme för fortsatt förbättringsarbete, särskilt vad gäller att överföra allt pappersarbete till digital kommunikation. För patienter med mobiltelefon och BankID är det möjligt att hantera all kontakt digitalt. Hittills är det endast patienter med skyddad identitet som inte kan nås via digitala kanaler.</li> </ul>																									