

Skapa en relation med våra patienter 75 år och äldre genom telefonkontakt

Tacksamma och positiva!

Varje år ringer de som blir 75 år, detta bidrar till trygga patienter som känner sig sedda och som blir uppmanade att ringa i tid vid bekymmer. På så sätt får vi en relation med våra äldre patienter och mer kolla på läkemedelslistor, patientkort.

Syfte/Mål

Skapa kontakt med våra äldre patienter.

Att strukturera upp fast vårdkontakt och fast läkarkontakt

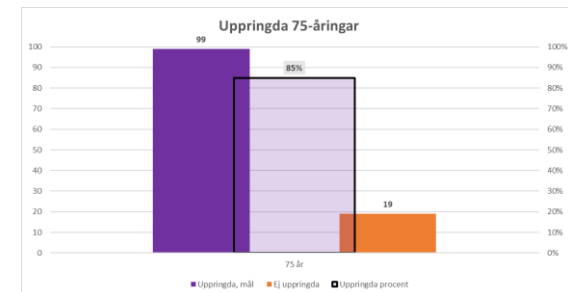
Se till att patienter inte faller mellan stolarna, att det går för långt mellan besöken och att ha kontroll på läkemedelslistan.

Metod

Strukturerat telefonsamtal av sjuksköterska enligt mall för att undvika onödiga mottagningsbesök både inom primär- och slutenvård.

Resultat

2020 fanns det 99 personer som fyllde 75 år. 80 stycken blev uppringda. Finns inte alltid telefonnummer, ibland inget svar.



Hur många blev uppringda!



- Titta igenom journalen. Vilken läkare har patienten träffat mestadels, Finns någon kontakt med vårdsmordnare, diabetessjuksköterska, Astma/KOL, sjuksköterska eller demenssjuksköterska. När var senaste besöket? Inom 1 år? Finns det planerade besök/bokningsunderlag? Senaste läkemedelsgenombgång? Senaste EKG? Inom 5 år. Boende på SÄBO
- Gör en bedömning. Är patienten under kontroll.
JA → Skriv dit fast vårdkontakt/fastläkarkontakt i samråd med vederbörande (diabetes, astma och hjärtsvikt – kontakt)
NEJ → Se nedan, punkten Ring upp.
Har patienten 5 läkemedel eller fler och ingen läkemedelsgenombgång är gjord de senaste 18 månaderna → Se nedan, punkten Ring upp.
- Ring upp patienten
 - Presentera dig och förklara varför du ringer
 - Fråga hur patienten mår och om det finns några besvär
 - Tar patienten några läkemedel, verkar listan stämma?
 - Bedömning, se nedan

PATIENTEN MÅR BRA → Tacka för dig och dokumentera ditt telefonsamtal.
Kontaktsak: Telefonkontakt med patienter 75 år och äldre

PATIENTEN MÅR BRA men har inte genomfört läkemedelsgenombgång de senaste 18 månaderna → Boka ett läkarbesök (Kommer finnas noteringar för detta)
Dokumentera, Kontaktsak: Telefonkontakt med patienter 75 år och äldre

PATIENTEN MÅR EJ BRA → Boka ett läkarbesök
Dokumentera, Kontaktsak: Telefonkontakt med patienter 75 år och äldre

LITE OKLART/MÅR HALVBRA → Boka ett sjuksköterskebesök med vitala parametrar och EKG
Dokumentera, Kontaktsak: Telefonkontakt med patienter 75 år och äldre

Uppdaterar gemensamma dokument, samtycke med kommunikation via 1177



Om vi ringer upp våra 75-åringar så skapar vi relation och upprättar överenskommelse med våra patienter.

Sammanfattning

Vi upplever att detta är en bra metod. Tyvärr kom pandemin mellan och tog mycket av tid och energi. Vi behöver bli bättre på att mäta fler aspekter.

Faller patienter "mellan stolarna"?

Det finns mer att mäta.

Från början hade vi tänkt ringa upp alla mellan 75-80 år men det finns inte tid till detta. Att ringa upp alla som är 75 år kan man lyckas med utan att öka bemanningen.

Detta har vi lärt/Slutsatser: (i punktform)

- Uppskattat med en kontakt
- Bra ålder
- Vi kan mäta mer
- Ibland svårt att veta vem som är den fasta läkarkontakten/vårdkontakten

Nästa steg

Vår ambition är att fortsätta att ringa varje år, de som fyller 75 år. Utveckla mallen, så samtalen blir effektiva och får ut mycket information som möjligt. Vi vill mäta fler aspekter.

Vilka och hur många samtal leder till besök? Hur många läkemedelsgenombgångar generera samtalen? Hur många läkemedelsgenombgångar var inte gjorda?

Kontakt: Emma Olofsson 010-24 33940

Bräcke diakoni