

PATIENTKONTRAKT

- gemensam överenskommelse



Hälso- och sjukvårdens omställning till god och nära vård

det personcentrerade förhållningssättet är centralt och konkretiseras genom patientkontraktet



Innehåll

- Hälsa- och sjukvårdens omställning till god och nära vård
- Patientkontrakt – ett personcentrerat arbetssätt
- Patientkontrakt – en gemensam överenskommelse
- Införande av patientkontrakt
- Jämlik vård – lösningen är inte att göra lika för alla
- Patientkontrakt som en självklar del i var dags arbete

Varför



Fokusförflyttning



Tillsammans



Många förändringar präglar samhället

- vi lever längre och färre ska försörja fler.
- digital teknik möjliggör nya beteenden inom de flesta områden.
- tjänster erbjuds utifrån kunders olika behov.
- alla blir medskapare i större utsträckning.

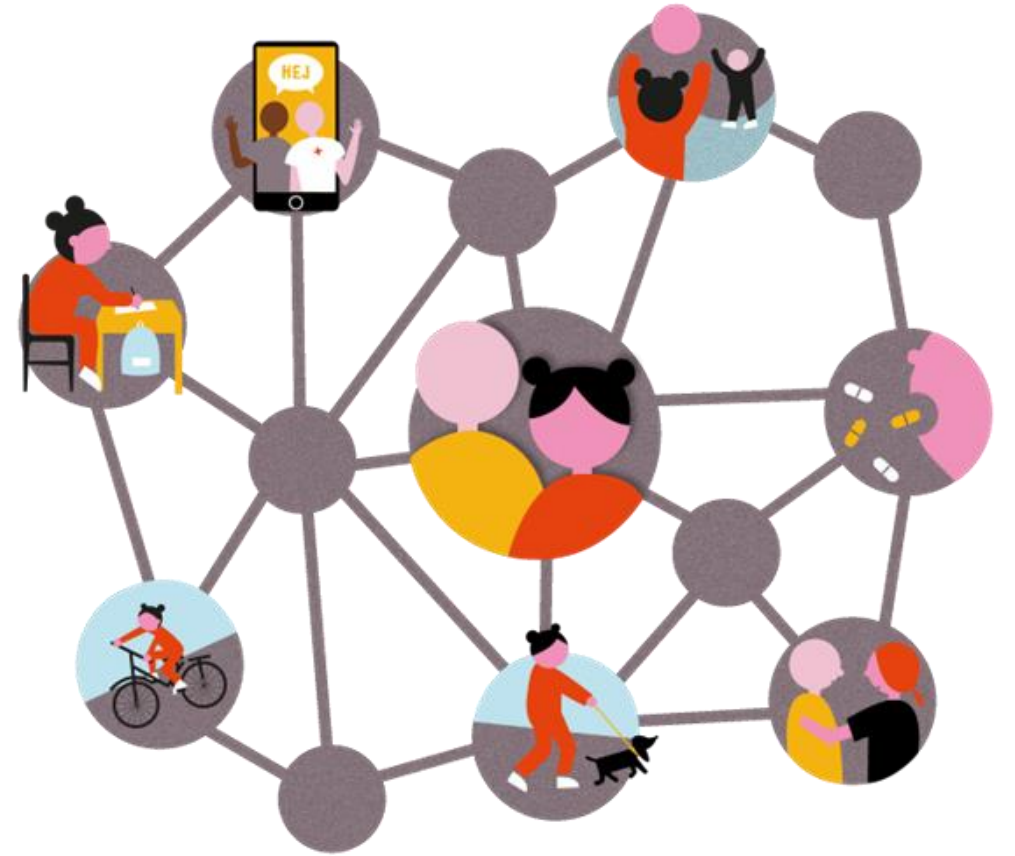
Det skapar förväntningar på vården

- att resurser används på bästa sätt.
- hastighet i omställningsförmåga av nya arbetssätt.
- att den anpassas utifrån olika behov.
- nya tjänster formas i samskapande.



God och nära vård

- utgår från individuella förutsättningar och behov.
- bygger på relationer, är hälsofrämjande, förebyggande och proaktiv.
- bidrar till jämlik hälsa, trygghet och självständighet och grundas i gemensamt ansvarstagande och tillit.



Målbild

Inriktningen för en nära
och tillgänglig vård
– en primärvårdsreform

Riksdagsbeslut november 2020



”Hälsa- och sjukvården bör ställa om så att **primärvården är navet** i vården och **samspekar** med annan hälsa- och sjukvård och med socialtjänsten.

Målet med omställningen av hälsa- och sjukvården bör vara att patienten får en **god, nära och samordnad** vård som stärker **hälsan**.

Målet bör också vara att **patienten är delaktig** utifrån sina förutsättningar och preferenser och att en **effektivare** användning av hälsa- och sjukvårdens resurser ska kunna uppnås.”

Internationell rörelse

- Nära vård är i linje med WHO:s mål att åstadkomma allmän hälso- och sjukvård (Universal Health Coverage, UHC) runtom i världen
- Skifte från dagens hälsosystem, som i hög grad är uppbyggda kring sjukdomar och institutioner, till ett system som är designat för människor



Delaktighet, kontinuitet och tillgänglighet

- inte våra bästa grenar



Hur upplever befolkningen vården?

- Svenska patienter med kroniska sjukdomar **har i lägre grad** än i de jämförda länderna **fått olika typer av stöd** från vården om att ta hand om sin sjukdom
- En **lägre andel** av svenska patienter svarade att vårdpersonal som de träffar för deras kroniska sjukdom någon gång de senaste året gett dem en **skriftlig plan som hjälp** för att de själva ska kunna ta hand om sin ohälsa
- Sverige har en **längre väntetid** till vård som inte sker på akutmottagning på sjukhus, jämfört med de andra undersökta länderna
- **Få** i Sverige **har en ordinarie läkare eller sjuksköterska de vanligtvis går till** för sin vård. Däremot har de flesta en ordinarie mottagning de vanligtvis går till för sin vård

International Health Policy Survey (IHP) 2020/ Myndigheten för vård och omsorgsanalys



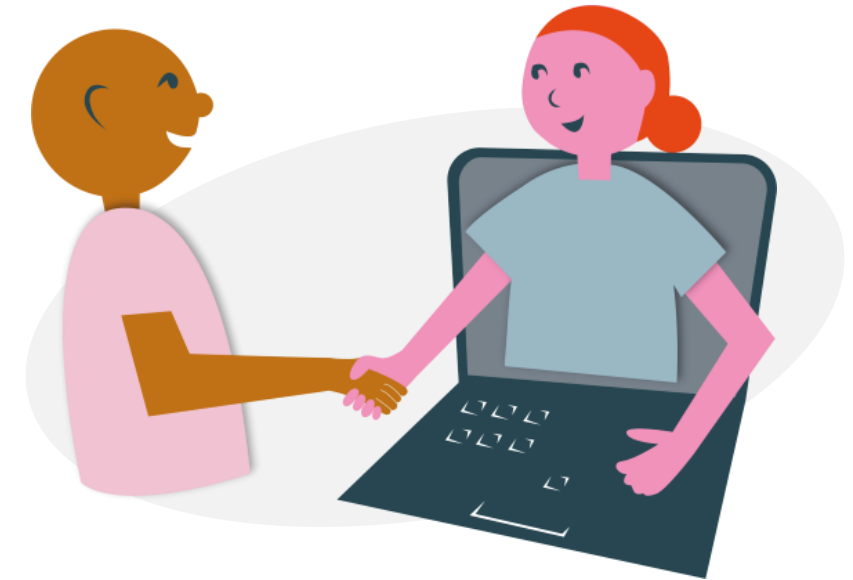
“Hälsa är att i glädje vara upptagen av sina livsuppgifter”

- Gadamer, tysk filosof



Patientkontrakt

- ett personcentrerat arbetssätt



Varför behövs patientkontrakt?

Medicinska resultat i världsklass men fortfarande utmaningar med **delaktighet, tillgänglighet, samverkan och samordning**

Det speglas i patienters berättelser att mycket energi går åt till att få livet i vardagen att fungera, frustration lyfts kring att jag:

- inte vet mitt nästa steg
- inte vet vad jag kan göra för mig själv och vad vården gör
- inte vet vart eller till vem jag ska vända mig
- inte har enkla sätt att ta kontakt
- inte känner mig trygg
- inte har någon överblick



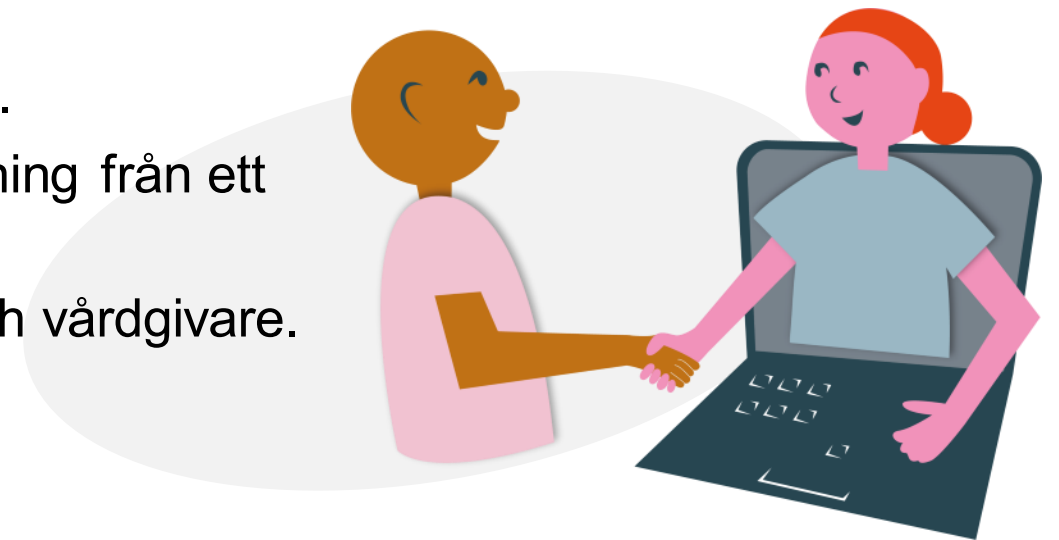
Syftet med patientkontrakt - skapa förutsättningar för bättre hälsa och vård genom

- överenskommelser där patienten och vården vet vem som gör vad.
- att stärka den egna kraften hos patienter att nyttja sina egna resurser.
- att skapa tillitsfulla och goda relationer mellan patient och vårdgivare.
- att patienter vet sitt nästa steg och vart man vänder sig när man behöver ha kontakt med vården.
- att säkerställa att allt hänger ihop i en gemensam överblick, samverkan och samordning kring planer och insatser som utgår från patientens berättelse och vad som är viktigt för patienten.
- att värna både patientens och vårdens tid.



Patientkontrakt bidrar till att...

- patientens egna resurser tillvaratas vilket stärker individen och frigör resurser i vården.
- tillgänglighet, samordning och delaktighet stärks.
- öka personcentrering i vården för bättre anpassning från ett patientperspektiv
- tjänster utvecklas i samverkan mellan patient och vårdgivare.
- värna patientens och vårdens tid.



Det personcentrerade förhållningssättet blir konkret med patientkontrakt



Detta är viktigt för mig!

”Jag har enkla och effektiva kontakter med vården och kan själv hantera ärenden som rör min hälsa.”

”Jag har en vårdsamordnare på vårdcentralen som stödjer mig så att samverkan mellan alla som är delaktiga i min vård fungerar.”

”Jag har tillgång till all information om min vård och hälsa och bestämmer själv vem jag vill dela den med.”



”Jag vet vad som påverkar min hälsa och vad jag kan göra själv för att hålla mig frisk.”

”Jag påverkar min vård genom att sätta fokus på de värden som är viktiga för min hälsa.”

”Alla som är inblandade i min vård vet vad jag har för målsättningar och arbetar tillsammans med mig för att nå dem.”

”Jag kan i större utsträckning få vård hemma och med stöd från mina sociala nätverk.”

Patientkontrakt

- en gemensam överenskommelse





PATIENTKONTRAKT

Dokumenterad överenskommelse -
Vad kan jag göra för mig själv
och med hjälp av mina nätverk och vad gör vården



SAMMANHÅLLEN PLANERING

Mål, planerade åtgärder, samordning
Här innefattas också författningsreglerade planer, t.ex. SIP

FAST KONTAKT MED VÅRDEN



Fasta vårdkontakter -
samordningsansvar, kontinuitet
Fast läkarkontakt i PV -
medicinskt ansvar, kontinuitet

ÖVERENSKOMMEN TID



Bokade tider i samråd

• Gemensam värdegrund och samverkan är en förutsättning •

För att uppnå:

- Delaktighet
- Samordning
- Tillgänglighet
- Samverkan



PATIENTKONTRAKT

Dokumenterad överenskommelse - Vad kan jag göra för mig själv och med hjälp av mina nätverk och vad gör vården

SAMMANHÅLLEN PLANERING

Mål • Planerade åtgärder • Samordning
Här innefattas också författningsreglerade planer t.ex SIP



FAST KONTAKT MED VÅRDEN

- Fasta vårdkontakter
- samordningsansvar & kontinuitet
- Fast läkarkontakt i PV
- medicinskt ansvar & kontinuitet

ÖVERENSKOMMEN TID

Bokade tider i samråd

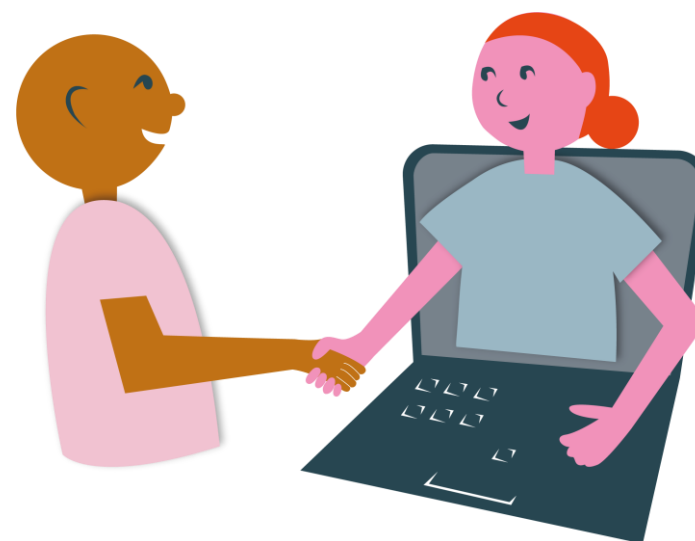


Överenskommelse

Gemensam överenskommelse mellan patient och vårdgivare



- utgår från **patientens egna förutsättningar och villkor.**
- **vad** som ska ske i kontakten med vården.
- **när** de överenskomna aktiviteterna ska ske
- **vem** man vänder sig till. Det ska vara tydligt vad patienten gör och vad vården gör.



Fast vårdkontakt

med samordningsansvar

- gör att patientens behov av **trygghet, kontinuitet och säkerhet** tillgodoses.
- bidrar till att vårdens **insatser samordnas, informerar** om vårdsituationer och **förmedlar kontakter** till andra involverade aktörer.
- **lagstiftningen** finns.
- **nya arbets- och förhållningssätt** ger förutsättningar för fast vårdkontakt att bli en naturlig del i samverkan.



Överenskommen tid

Bokade tider i samråd

... **veta sitt nästa steg** genom tid i handen eller möjlighet att hantera tider via e-tjänster.

... få vård inom rimlig tid när patienten **behöver och kan** komma – med nationella medicinska riktlinjer som utgångspunkt.



Sammanhållen planering på 1177 - digital vy för patientkontrakt

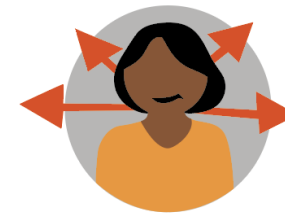


Överblick och stöd för koordinerade insatser

... en sammanhållen planering är interaktiv och ger överblick över patientens behov, aktiviteter och önskemål.

... en sammanhållen planeringen stödjer både patienters och vårdens behov av samordning.

... en sammanhållen planering är en framtidsvision för en teknisk lösning på 1177.se och där de första stegen redan har tagits.



PATIENTBERÄTTELSE
& KUNSKAPSDELNING



UNDERSÖKNING
& BEHANDLING



EGENVÅRD



PATIENTDATA
& MÄTVÄRDEN



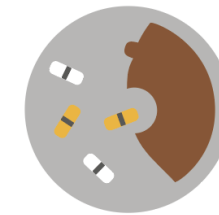
MÅL
& ÖVERENSKOMMELSE



ÖVERBLICK
& KOORDINERING



KONTAKT
& DIALOG



LÄKEMEDEL

Målbild (alla steg)

På 1177.se ska individen kunna se översikter med den information som är mest relevant för stunden för att kunna få överblick över sin vård och omsorg.

Informationsmängderna rör exempelvis vårdkontakter, bokade tider, planerade insatser, läkemedel, provtagning, egenvård med mera. Det ska vara möjligt för patienten att vara en medskapande part som kan initiera aktiviteter och tillföra information.

Även närstående ska kunna stödjas i en mer aktiv roll.

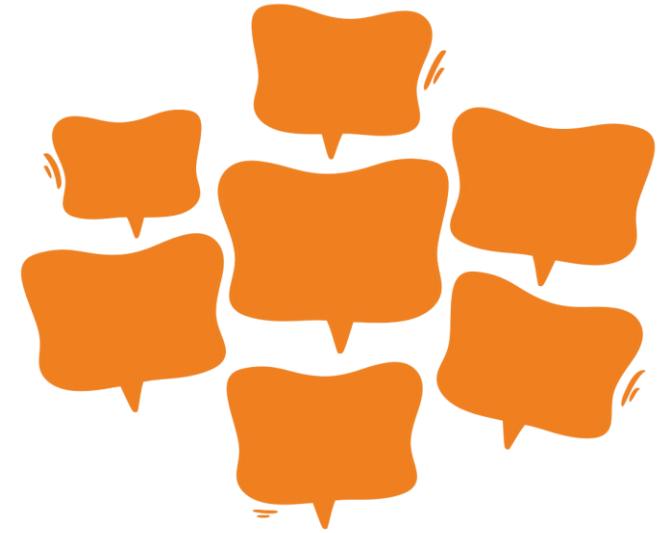
Personal i vård och omsorg ska kunna få tillgång till de delar av de övergripande, personifierade vyerna som patienten ser, i den utsträckning deras roll ger behörighet.

Målbilden gäller på lång sikt (5-10 år) och ska kunna justeras av regioner och kommuner i de olika stegen. Beskrivs i dokumentet "Målbild".



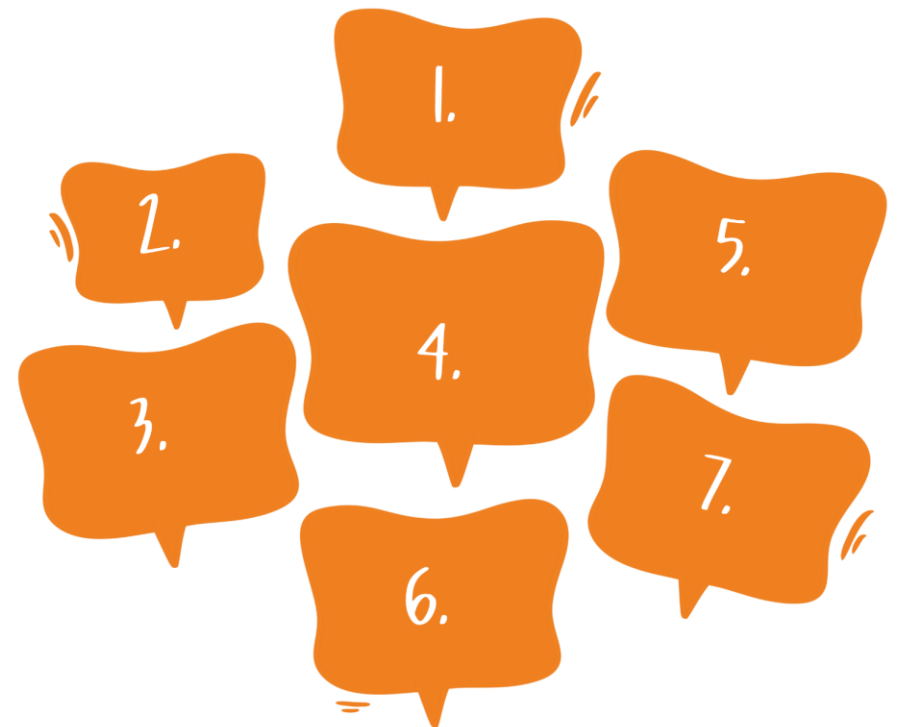
Bygger på visionen om en nära, personcentrerad vård där patienter och vårdteam samverkar och patienten är medskapande. Utgår från arbetet med patientkontrakt.

Införande av patientkontrakt



Hur vet vi att patientkontrakt är infört?

- Ställ de ”7” **frågorna** till patienter och medarbetare för återkoppling hur väl områdena i patientkontraktet fungerar just nu i er verksamhet
- Svaren ger underlag till förbättringsarbete
- Ett kvitto på när patientkontrakt är infört är när
 - Patienter och medarbetare svarar ja på de sju frågorna
 - Patientkontraktet finns dokumenterat
 - Berättelser från patienter och medarbetare som kvitterar ett personcentrerat arbetssätt.



”7” frågor

Du och vården - hur funkar det?

- 1. Känner du att du kan ha fokus på att leva ditt liv och litar du på att du lätt får hjälp från vården när du behöver det?**

Vet ni om era patienter känner att de kan ha fokus på att leva sitt liv och litar på att de lätt får hjälp från er när de behöver det?

- 2. Har du en överenskommelse med vården som utgår från vad som är viktigt för dig, där du vet vad du gör för att må bra och vad du gör om du blir sjuk och vad vården gör?**

Har ni en överenskommelse med patienterna som utgår från vad som är viktigt för dem, där de vet vad de ska göra för att må bra och vad de ska göra om de blir sjuka och vad ni i vården ska göra?

- 3. Har du enkla sätt att ta kontakt med vården?**

Har patienterna enkla sätt att ta kontakt med er?

”7” frågor

Du och vården - hur funkar det?

4. Har du en fast vårdkontakt? (vid behov)

Erbjuder ni patienterna en fast vårdkontakt? (vid behov)

5. Vet du ditt nästa steg?

Vet patienterna alltid sitt nästa steg?

6. Har du och vården kommit överens om din nästa tid tillsammans?

Har ni och patienten tillsammans kommit överens om tiden för nästa kontakt?

7. Har du en överblick av dina olika planer i vården och hjälp med samordning vid behov?

Har era patienter en överblick av sina olika planer i vården och får hjälp med samordning vid behov?

Jämlik vård

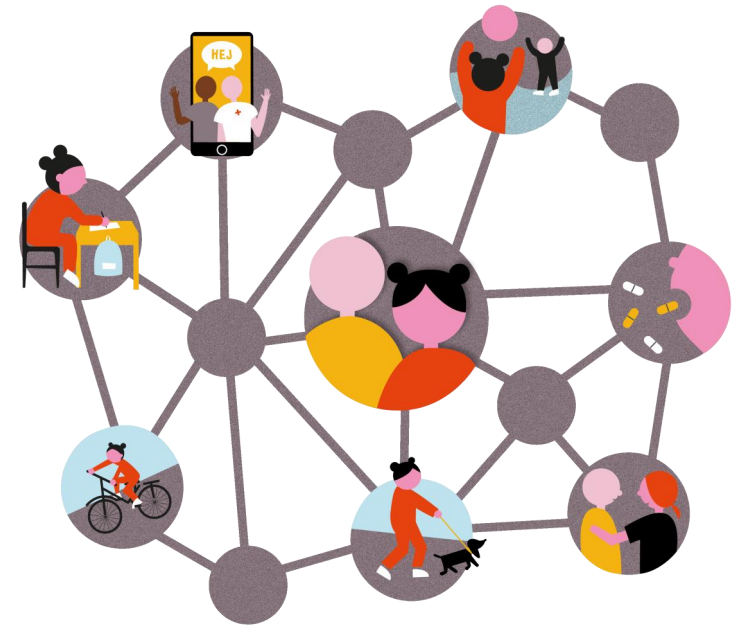
Lösningen är inte att göra lika för alla.
Patientkontraktet anpassas utifrån person, situation
och behov och förändras över tid.



Ett skifte till tjänstelogik



Fabrikslogik



Tjänstelogik

Fabrikslogik

Värdet uppstår när varan/tjänsten produceras och där värdet övergår till kund, eller annan aktör, när den används eller byter ägare.

Fokus på Intern effektivitet genom standardiserade produktionsmoment i ett förutbestämt flöde.

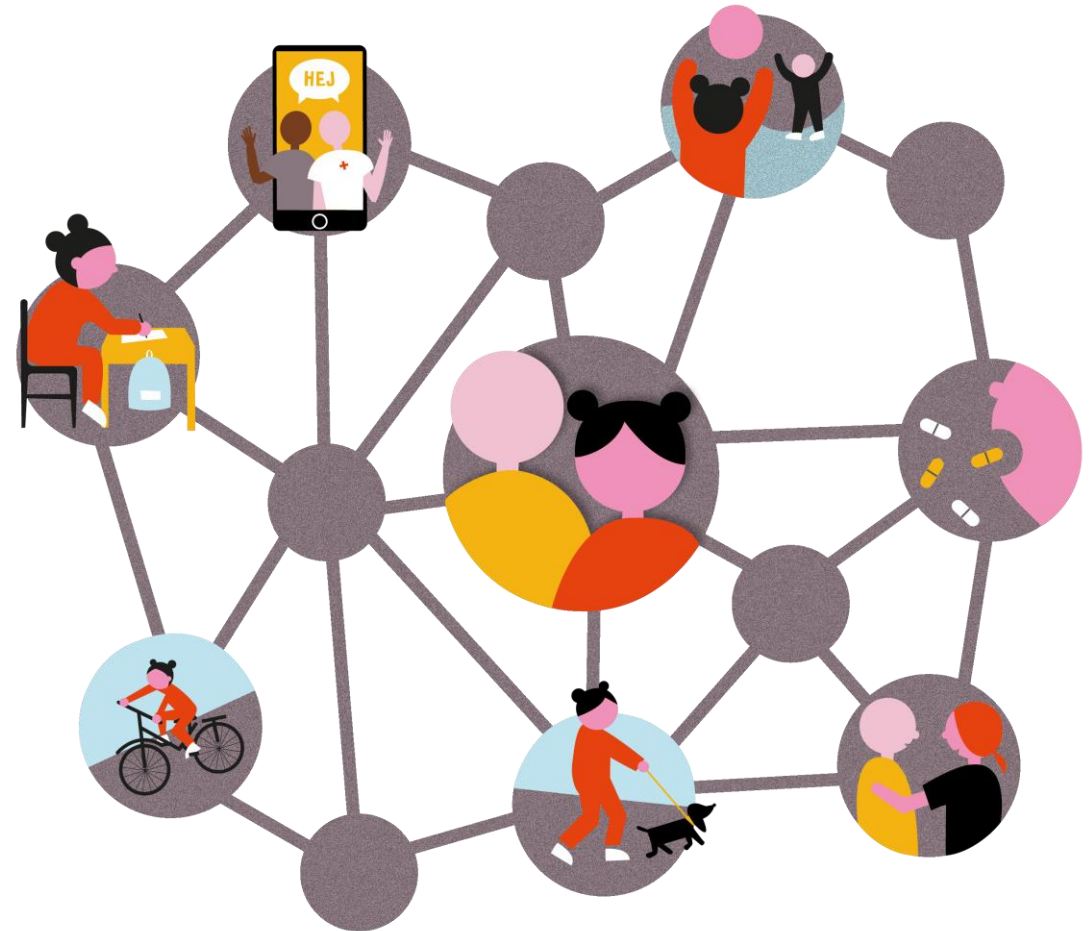
Styrning sker genom regelstyrning där policys, manualer, processkartor och andra skriftliga instruktioner förväntas styra människor.



Tjänstelogik

Värdet på en vara eller tjänst uppstår först när den används av en kund eller annan aktör, och där värdet för kunden skapas tillsammans med den producerande organisationen.

Fokus på att erbjuda så bra möjligheter som möjligt för kunden att själv skapa värde, och att integrera organisationens resurser med andra organisationer som kan stödja individen.



Värdet av en tjänst...

- uppstår alltid i direktsändning och resultatet är direkt tillgängligt.
- skapas och konsumeras samtidigt.
- förädlas i samskapande mellan patienten och vården.
- uppstår i samskapande mellan patienten och vården.
- är ett resultat av en gemensam insats av patienten och vården.



Vi utvecklar tjänster i "co-production"

– behoven styr





Vi är olika
och har olika behov
och förväntningar
i olika situationer



”Jag vill vara med och bestämma. Absolut. Jag vill veta vad det finns för alternativ, så att jag kan vara med och tycka och tänka.”



Vi är olika
och har olika behov
och förväntningar
i olika situationer



”Säger en läkare till mig att ”du behöver göra det här”, så tror jag på det. Det är ju trots allt läkarens jobb att göra den bedömningen. Jag kan inte tycka så mycket om det, för vad kan jag?”

”Jag kan gå och oroa mig för saker om det är så att jag känner symptom och tänker på vad det är. Så jag tycker det är skönt att komma hit och få reda på vad som är galet.”



”När jag blir sjuk så väntar jag alltid så länge som möjligt för att det ska gå över. Jag är väldigt rädd för sjukhus överhuvudtaget, väldigt rädd för att råka ut för något otrevligt.”

Vi är olika och har olika behov och förväntningar i olika situationer



”Jag vill vara med och bestämma. Absolut. Jag vill veta vad det finns för alternativ, så att jag kan vara med och tycka och tänka.”

Vi är olika och har olika behov och förväntningar i olika situationer 1



”Säger en läkare till mig att ”du behöver göra det här”, så tror jag på det. Det är ju trots allt läkarens jobb att göra den bedömningen. Jag kan inte tycka så mycket om det, för vad kan jag?”

Vi är olika och har olika behov och förväntningar i olika situationer 3



”Jag kan gå och oroas mig för saker om det är så att jag känner symptom och tänker på vad det är. Så jag tycker det är skönt att komma hit och få reda på vad som är galet.”

Vi är olika och har olika behov och förväntningar i olika situationer 2



”När jag blir sjuk så väntar jag alltid så länge som möjligt för att det ska gå över. Jag är väldigt rädd för sjukhus överhuvudtaget, väldigt rädd för att råka ut för något otrevligt.”

Hur kommer era patientkontrakt se ut?



Patientkontrakt som en självklar del i var dags arbete



Patientkontrakt i praktiken

Kontakt

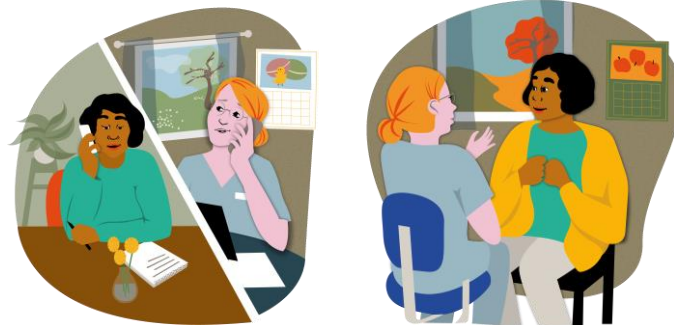
Vilka tjänster finns för kontakt?

- Webbtidbok
- Videosamtal
- Kallelse
- Mail/meddelande
- Telefon
- Mottagningen/
avdelningens
e-tjänster



Vårdmöte

- Hur genomförs vårdmöten? Virtuellt, via telefon, fysiskt? På vilken vårdnivå?
- Hur identifieras behov av fast vårdkontakt? Beskriv rollen!
- Hur sker planering och samordning?
- Hur görs en ömsesidig överenskommelse med patienten kring vem som gör vad? (mitt och ditt ansvar/löften)
- Hur ser nästa steg ut - överkommen tid?
- Hur sker samordning och samverkan med andra aktörer?



Hemma

Jag har ett partnerskap med vården där vår ömsesidiga överenskommelse och planering gör mig trygg.

Jag vet...

- vad jag ska göra för att må bra
- vad jag ska hålla koll på för att veta när jag behöver söka vård
- vart jag vänder mig när jag behöver hjälp



Viktiga värden som patientkontraktet bidrar till



Patientkontrakt en naturlig del i det som pågår



Ett steg till – vägledande skrift om samskapad hälsa, vård och omsorg

Innehåll:

- ett sammanfattande kunskapsunderlag om samskapande, Patientkontrakt och om att driva förändring i komplexitet
- erfarenheter och reflektioner från att genomföra storskaliga förändringar
- tips på teorier och arbetssätt
- reflektioner från författarna över begreppet samskapa.

Kompletterar handboken Att driva omställningen till Nära vård.

Författare:

- Anette Nilsson, projektledare för SKR:s arbete med stöd för införande av Patientkontrakt
- Klara Palmberg Broryd, forskar i komplexitet och organisationer, följeforskning på införandet av Patientkontrakt.

Framtagen våren 2022



Beställs eller laddas ner från SKR:s webbutik,
[Ett steg till vägguide](#)

Kontakt och mer information

Patientkontrakt är en integrerad del i omställningen till nära vård

Projektledare patientkontrakt

Anette Nilsson

Samordnare Nära vård

Lisbeth Löpare Johansson

[E-post för frågor:
info@skr.se](mailto:info@skr.se)

www.skr.se/naravard

