



Famnas kompetensforum i e-Hälsa

Slutrapport Stiftelsen Vidarkliniken

Oktober 2018

Nadia El Madani & Elisabeth Broager Grön

Sammanfattning

Sedan hösten 2016 pågår Famnas kompetensforum i e-Hälsa på Stiftelsen Vidarkliniken (Vidar Rehab och Vidar Vårdcentral). Syftet med projektet var att höja den digitala kompetensen hos medarbetarna och på så sätt öka effektiviteten i arbetet, följa samhällsutvecklingen inom Hälso- och sjukvård samt att nätverka med företrädare till andra idéburna organisationer inom vården.

På kliniken Vidar Rehab och på Vidar Vårdcentral finns avtal för vård av patienter från Stockholms Läns Landsting och andra landsting; kliniken tar även emot privatbetalande patienter. Kliniken och vårdcentralen hade i början av projektet 128 medarbetare. En större omstrukturering under vintern 2016 till april 2017 resulterade i att vi idag är 57 medarbetare, varav 46 kvinnor och 11 män.

I e-Hälsoprojektet har totalt 92 medarbetare deltagit, varav 76 kvinnor och 16 män. Av dessa är två män och fyra kvinnor med chefs- och ledningsansvar.

För att kartlägga vilken digital kompetens som fanns på kliniken och vårdcentralen, gjordes en enkätundersökning, som ligger till grund för handlingsplanen i projektet.

Utbildningar i journaldokumentation, e-mail och kalenderfunktion, Word och Excel, i omvärldsbevakning inom Hälso-sjukvård, i kvalitetsledningssystem, vårdprogram, GDPR mm. hölls av e-Hälsocoacherna, interna och externa utbildare.

Initialt fanns ett motstånd hos en stor del av medarbetarna att använda tid för utbildning på digitala spörsmål, istället för frågor/utbildningar som hade direkt med patientarbetet att göra. Denna hållning förvandlades under projektets gång till både uppskattning och växande intresse. Nu gick det bättre att förstå vissa arbetssammanhang och att mer självständigt sköta vissa uppgifter, t ex den egna tidrapporten i Flexportalen för bättre överblick och kontroll.

Projektet har lett till ökad digital kompetens hos medarbetarna, större kunskap i omvärldsbevakning inom Hälso-sjukvård och vårdprogram, samt en större förståelse hur övergripande processer i verksamheten fungerar. T ex gav det gemensamma arbetet med GDPR insikt och ökad transparens i den egna kommunikationen med interna och externa kommunikationspartner, patienter och andra sjukvårdsinrättningar.

Medarbetarna har fått förståelse för att e-Hälsa hör till det dagliga, framtida arbetet och behöver upprätthållas genom fortsatta utbildningar. Förmodligen kommer inte befattningen e-Hälsocoach att finnas framöver utan det blir ansvariga chefer och kvalitetssamordnare som i första hand kommer att hålla verksamheten aktuell på området.

Projektidé och förväntade resultat

Stiftelsen Vidarkliniken har utsett en styrgruppsrepresentant för projektet. E-Hälsocoacherna och styrgruppsrepresentanten närvarar på olika sammankomster/nätverksträffar inom projektet e-Hälsa i Famna.

En handlingsplan upprättades med tydliga mål. Under projektets gång har målen både reviderats och till stor del infriats. E-hälsocoachen som arbetade 50 % sedan upptakten av projektet slutade sin anställning i januari 2018. Två medarbetare (sjuksköterska/vårdchef och chef för terapi och kultur) tog över uppgiften på vardera 25 %. Av de planlagda deltagartimmarna kvarstod vid denna tidpunkt 2/3 av deltagartimmarna. De två nya e-Hälsocoacherna med inblick direkt från vård och terapi upptäckte snart fler utbildningsbehov hos medarbetarna, vilket resulterade i fler planerade aktiviteter.

Handlingsplanen innehåller identifierade utmaningar för både Vidar Rehab och Vidar Vårdcentral.

Planen har mynnat ut i följande mål:

För Vidar Rehab och Vidar Vårdcentral

1. 2018 ska medarbetare som arbetar med journalföring känna sig trygga och arbeta mer effektivt. Ett effektivt arbetssätt skulle ge mer tid för patientarbetet. För att åstadkomma detta bildades arbetsgrupper. Dessa arbetade med att strukturera journalmallarna i journalsystemet tillsammans med e-Hälsocoachen.
2. Regelbundna uppföljningar att rutindokument följs och överensstämmer med arbetssätt. Klinikens avdelningar ska ha gemensamma rutiner och arbetssätt. Där gemensamma rutiner finns mellan klinik och vårdcentral behöver översyn göras. Uppdatera kvalitets- och miljöledningssystemen.
3. Intranätet ska förenklas och förtydligas för ökad användbarhet. Tydlig struktur på Intranätet ger bättre tillgänglighet för medarbetarna.
4. Under 2018 ska medarbetarna känna sig trygga att använda digitala system som Flexportal (för tidrapport) och e-mail. Alla chefer ska känna sig trygga med de system som berör deras område.
5. Ökad kunskap om arbetssätt, lagstiftning, patientsäkerhet, mm.
6. Verksamheten ska vara uppdaterad enligt GDPR till 28 maj 2018. Alla medarbetare ska ha god kunskap enligt nya dataskyddsförordningen, samt följa verksamhetens riktlinjer.
7. Att alla medarbetare är uppdaterade om e-Hälsa, e-tjänster med tanke på Sveriges Vision 2025.

Enbart för Vidar Rehab

8. En dokumentation som beskriver vårdprocessen med begrepp och ord som förstås av både patienter och andra vårdgivare. Att "fila" på språket för att beskriva den antroposofiska terminologin för behandlingar och terapier. En tydlig dokumentation utifrån riktlinjer och rutiner.

Enbart för Vidar Vårdcentral

9. Effektivare telefonrådgivning som ger en ökad telefontillgänglighet med stöd av bl a rådgivningsstödet RGS-Webb.

10. Öka utnyttjandet av e-Hälsotjänster. Att patienterna blir mer delaktiga i sin vård och behandling, vilket skulle leda till större tillgänglighet för patienterna.

11. Dokumenterade riktlinjer för olika vårdprogram utifrån diagnos. Minskning av antalet sjukskrivningar hos patienter. Tidigare upptäckt av sjukdomar genom rutinprover och möjlighet till egenkontroller för patienter. Att öka tvärprofessionella bedömningar av patienters behov.

Projektets resultat och mål

För Vidar Rehab och Vidar Vårdcentral:

1. Utvärderingen av självskattningsenkäten och uttalanden av medarbetare visar att vi känner oss tryggare i att dokumentera med hjälp av journalmallar och fraslexikon, vilka skapats tillsammans under utbildningar.

2. Uppdatering av kvalitetsledningssystem och uppföljning av rutindokument, så att de överensstämmer med arbetssättet är ett område som är aktuellt. Ett intensivt arbete pågår med vår nya kvalitetssamordnare som sen i år även är internutbildare i projektet. Det ligger i verksamhetens natur att detta kommer att vara ett ständigt uppdateringsarbete. Klinikens avdelningar har i grunden gemensamma rutiner och arbetssätt, skiljer sig dock i upplägget för de olika befintliga vårdprogrammen. Översynen av gemensamma rutiner för kliniken och vårdcentralen har inte hunnits med, utan kvarstår som ett framtida arbete. Miljöledningssystemet uppdaterades under våren, uppföljning enligt ISO 1400 gjordes och förmedlades till medarbetarna inom ramen för e-Hälsoutbildningen.

3. En förenkling av verksamhetens intranätsida är i ett intensivt skede. Under utbildningar inom e-Hälsoprojektet har medarbetare getts möjlighet att medverka i denna process. Målet med lättare tillgänglighet är inte uppnått, utan är under arbete.

4. Medarbetare har lärt sig att använda digitala system som Flexportal och e-mail. Det visar resultaten i självskattningsenkäterna och det visar sig i det dagliga arbetet. Även en klar ökning av kommunikationen via e-mail i verksamheten noteras. Alla ordinarie medarbetare sköter numera sina tidrapporter själva. Alla medarbetare i vård och terapi på Vidar Rehab är informerade om rutinen att under varje arbetspass gå in på e-mail för att kunna ta del av viktig information. Detta har lett till större transparens om vad som sker i verksamheten. Cheferna har också fått utbildning i olika digitala system, som berör deras arbetsområden. Numera behöver cheferna enbart göra en genomgång av tidrapporterna inför den månatliga atteringen istället för att sköta hela rapporteringen. De har också tillägnat sig kunskap i logganalys gällande journalöppningar i befintligt journalsystem. Detta ingår i arbetet med egenkontroll av verksamhetsuppföljningen.

5. + 7. Utbildningar i form av workshops har ökat kunskapen hos alla om vårdprogram och arbetssätt på kliniken och vårdcentralen. Viktiga webbsidor för omvärldsbevakning har tagits upp med medarbetarna under flera utbildningstillfällen. Detta har lett till positiva kommentarer; "aha-upplevelser", "ja, nu förstår jag hur man kan hitta mer ingående information om just det" eller "sådana utbildningar ska vi ha mer av". Exempel på sådana webbsidor är Socialstyrelsens, e-Hälsomyndighetens, Regionala Cancercentrums, Vårdgivarguidens, SLL's lärtorg och SKL's hemsidor. Bidrag från en av e-Hälsocoacherna från Vitalismässan, appar om antroposofiska behandlingar och antroposofisk forskning är fler av exemplen. Vårdchefen har uppmärksammat att medarbetare i ökad grad självständigt söker information om arbetsrelaterade ämnen.

6. Under våren pågick workshops för att utbilda alla medarbetare i den nya dataskyddsförordningen (GDPR), som trädde i kraft 28 maj 2018. Genom detta blev medarbetarna medvetna och involverade i processen av GDPR:s anpassning i verksamheten. Medarbetarna uttryckte en vidgad förståelse för verksamhetens behov utöver det egna patientrelaterade arbetet.

Enbart för Vidar Rehab

8. Innehållet i journalmallarna bearbetades av de olika professionerna inom vård och terapi. Sjuksköterskorna tog fram en tydligare journaldokumentation för upprättande av vårdplan. Professionerna arbetade med förtydligande av terminologin för antroposofiska behandlingar och terapier. Fraslexikon skapades av de olika yrkesgrupperna, vilket lett till en effektivare dokumentation. Cheferna har nyligen lagt märke till en tendens till en likformad dokumentation, vilket behöver motverkas med målet att framhäva det individuella i patientens vårdprocess.

Enbart för Vidar Vårdcentral

9. På Vidar Vårdcentralen har samtliga sköterskor genomgått en gemensam webbutbildning i RGS-webb samt SLL's nya hänvisningsstöd. Bokningsbara tider via webben till läkare finns. Funktioner i digitala TeleQ-systemet har setts över, de har tillsammans i sköterskegruppen utarbetat ett upplägg för justeringar i TeleQ, där grundtanken är att samtliga ärenden slussas till rätt yrkeskategori direkt, istället för att hamna hos distrikts- och sjuksköterska först. Upplägget är i dagsläget under arbete och sjuksköterskegruppen ser över logistiken för att kunna genomföra det praktiskt.

10. Arbetet med resurstillgängligheten på Vidar Vårdcentral har lett till att samtliga sköterskor har fått behörighet att hantera patienters bokningar via "Mina vårdkontakter" och kan boka läkartider via webben.

Införande av videomöten kvarstår. Införande av en incheckningsdisk i receptionen, för de besök som är avgiftsfria, är under arbete. En kalender har upprättats i TakeCare som kallas för "jourkalendern/röda listan". Där sätter receptionisten upp de patienter som önskar prata med en sköterska för t ex tidsbokning, provsvar m.m.

11. E-Hälsoprojektet har varit en katalysator i arbetet på Vidar Vårdcentral att inrätta ett Hälsorum för patienter med möjlighet att självständigt kunna ta rutinkontroller som vikt, blodtryck och längd. Workshops för framtagning av vårdprogram utifrån diagnos är fortsättningsvis på gång samt konkret vårdprogram för patienter diagnostiserade med utmattning eller depression inom avtalet med SLL.

Under tiden framkom också att många medarbetare hade behov av att lära sig mer om program inom Office-paketet, t ex Word och vissa hade behov av utbildning i Excel. Detta tillgodosågs med utbildningar både av interna och externa utbildare. Det har lett till att en del medarbetare i sitt arbete kan utföra fler moment självständigt, där de tidigare behövde fråga en kollega om hjälp. En klar förbättring.

Förbättringsprojekt inom E-hälsa

En av de två e-Hälsocoacherna genomförde ett förbättringsprojekt tillsammans med delar av teamet på 12 dagars onkologisk rehabilitering (Vårdval Cancer, VVC) på Vidar Rehab. Detta arbete syftade till att förbättra teamets åtkomst och kunskap kring de elektroniska patientenkäterna.

Enkätundersökning

En självskattningsenkät skickades via e-post till ca 60 medarbetare. Kopior i papper lämnades till avdelningar/enheter. Även timanställda fick möjlighet att svara på enkäten. Cheferna har svarat på självskattningsenkäten i egenskap av medarbetare och även skattat medarbetarnas kunskaper på respektive enheter genom en separat enkät.

Enkäten bestod av frågor med svarsalternativ – *Ja, Nej och ej aktuellt*.

De frågor som medarbetarna skulle skatta var:

- Jag vet vad e-Hälsa är.
- Jag använder t ex e-post, journalsystem mm i mitt dagliga arbete.
- Jag har tillräcklig kunskap om de IT- System som används i mitt dagliga arbete, exempel på system: Flexportalen, TakeCare, e-post, Intranät och övriga system (Visma mm)
- Jag har grundläggande IT-kunskap.
- Jag känner mig säker kring hur jag ska dokumentera i en patientjournal.
- Jag känner till de rutiner som påverkar mitt arbete.
- Jag vet var olika rutin/policydokument finns som påverkar mitt arbete.
- Jag känner mig delaktig i förändringsarbete kring arbetssätt/rutiner på min arbetsplats.

De frågor som varje chef skulle skatta kring sina medarbetare var:

- Mina medarbetare vet vad e-Hälsa är.
- Mina medarbetare använder t ex e-post, journalsystem i sitt dagliga arbete.
- Mina medarbetare har tillräcklig kunskap om de IT-system som används i sitt dagliga arbete, exempel på system: Flexportalen, TakeCare, e-post, Intranät och övriga system (Visma mm).
- Mina medarbetare har grundläggande IT-kunskap.
- Mina medarbetare känner sig säkra kring hur de ska dokumentera i en patientjournal.
- Mina medarbetare känner till de rutiner som påverkar sitt arbete.
- Mina medarbetare vet var olika rutin/policydokument finns som påverkar deras arbete.
- Mina medarbetare känner sig delaktiga i förändringsarbete kring arbetssätt/rutiner på arbetsplatsen.

Tre nya frågor tillkom i den avslutande enkäten:

- Projektets utbildningar har ökat min kunskap om digitala arbetssätt (datorer, journalsystem, mail etc)
- Utbildningarna har varit bra anpassade till mina förutsättningar (vad gäller t ex språknivå, tempo, lärare, tid mm)
- Min förståelse har ökat för hur digitala arbetssätt kan bidra till positiv utveckling inom min verksamhet.

Dessa tre uttalande skattas mellan 1–4, där siffrorna innebär:

4. Instämmer absolut
3. Instämmer delvis
2. Instämmer knappast
1. Instämmer absolut inte

Resultat av självskattningsenkäter

Medarbetare från kliniken, serviceenheten och vårdcentralen har svarat på enkäten.

Det lämnades in 56 svar av ca 60 enkäter. Av dessa var tre svar anonyma. Medarbetarna har i enkäterna fått ange om de är fast- eller timanställda. 50 var fast anställda och en var timanställd.

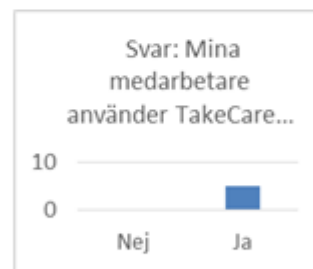
En separat enkät lämnades till chefer som skulle skatta sina medarbetare. Av fem utlämnade enkäter besvarades fem. Enkäterna besvarades av en man och fyra kvinnor.

Yrkeskategorier som svarat på enkäten - 51 svar av ca 60 enkäter:

- 6 Terapeuter
- 7 Läkare
- 19 Sjuksköterskor
- 6 Undersköterskor
- 6 Administrativ personal
- 1 Psykoterapeut
- 1 Serviceenhet
- 5 Chefer

5 Chefers skattning av respektive medarbetare

Sammanställning av självskattningsenkäter och chefernas skattning av medarbetarna.







Av de tre tillkomna frågorna i den avslutande enkäten besvarades 50 av 51.

Projektets utbildningar har ökat min kunskap om digitala arbetssätt (datorer, journalsystem, mejl etc)

Instämmer absolut	21
Instämmer delvis	22
Instämmer knappast	5
Instämmer absolut inte	2

Fråga 2

Utbildningarna har varit bra anpassade till mina förutsättningar (vad gäller t ex språknivå, tempo, lärare, tid mm)

Instämmer absolut	26
Instämmer delvis	20
Instämmer knappast	3
Instämmer absolut inte	1

Fråga 3

Min förståelse har ökat för hur digitala arbetssätt kan bidra till positiv utveckling inom min verksamhet.

Instämmer absolut	22
Instämmer delvis	21
Instämmer knappast	4
Instämmer absolut inte	3

Arbetsätt

I första delen av projektet visade det sig att det var logistiskt var svårt att planera utbildningar. Det "rullande schemaupplägget" på vårdavdelningarna och tätt planerat arbetsschema på vårdcentralen gjorde det inte lättare. Första e-Hälsocoachen (från IT-enheten) höll tillsammans med en internutbildare workshops i journaldokumentation inom journalsystemet TakeCare, Flexportalen (för tidrapport), och e-mail och kalenderfunktionen i mailsystemet.

De nya e-Hälsocoacherna fortsatte detta arbete. De förankrade på nytt vikten av e-Hälsoprojektet hos medarbetarna. De använde sig först och främst av utbildningsformen workshop. E-Hälsocoachernas nära samarbete med vårdpersonal och terapeuter ledde direkt till en lättare planering av utbildningar. Eftersom båda i sin befattning som chefer har god överblick över schemaplanering, känner sin personal väl kunde de lättare anpassa utbildningsmomenten både tidsmässigt och efter medarbetarnas särskilda behov. På det sättet integrerades de horisontella principerna (tillgänglighet, icke diskriminering och jämställdhet) på ett naturligt sätt. Det ledde också till att e-Hälsocoacherna hade utbildningar enskilt med medarbetare, vilket var uppskattat, då de enligt egna uttalanden kunde koncentrera sig bättre och/eller fick en bättre behållning av det lärda.

Innehållet i e-Hälsoprojektet anpassades efter den enskildes behov i det dagliga arbetet. Vi fick därefter upprepade gånger höra uttalanden av medarbetare som sa: "Ja, nu förstår jag vad som menas med e-Hälsa" och "Det här har ju verkligen med ens arbete att göra!" Särskilt uppskattades utbildningsformen workshop av medarbetarna, där alla blev delaktiga och gemensamma reflektioner diskuterades - det var enligt kommentarer av medarbetare mera uppskattad än enbart lärarledda utbildningar; "På så sätt får man höra hur ens kollega tänker kring saken och kan få andra perspektiv, som leder en vidare."

Flera internutbildare och även externa utbildare medverkade under projektets gång.

Utbildningsmoment hölls också i ledningsgruppen av både e-Hälsocoacherna och styrgruppsrepresentanten.

Kommunikation och spridning

Projektet förankrades från början främst inom ledningsgruppen och på medarbetarmöten. När de två nya e-Hälsocoacherna tog över projektet jobbade de med förankring hos medarbetarna, genom att upprepat förklara vad e-Hälsa är. I utbildningarna valde de teman med direkt anknytning till det vardagliga arbetet i överensstämmelse med handlingsplanen.

Presentationer av projektet och delresultat, såsom presentation av förbättringsprojektet, gjordes i möten för medarbetare. Förbättringsprojektet presenterades som poster på Famnas spridningskonferens den 4 oktober 2018 tillsammans med elva andra aktörerna i projektet.

Uppföljning och utvärdering

Projektet har följts upp via dialog med medarbetare på AOM, medarbetarmöten, gemensamma kunskapstest/webbutbildningar i form av workshops, presentationer av förbättringsprojektet på möten för medarbetare. Cheferna kan se en ökad användning av mailkommunikation hos medarbetare, självständighet i att sköta sina tidrapporter (all ordinarie personal). Chefernas egenkontroller visar en förbättrad journaldokumentation.

Användande av resultat

Resultaten av projektet visar sig i det dagliga arbetet. En klar ökning av mailkommunikation och förbättrad journaldokumentation. Regelbundet upprättande av rehab- och vårdplaner av läkare och sjuksköterskor. Användning av fraslexikon för en effektivare journaldokumentation. Självständighet att sköta tidrapporter, så cheferna endast behöver korrigera och attestera.

Många medarbetare på Vidar Vårdcentral och Vidar Rehab använder idag Word och Excel i sitt dagliga arbete. Bättre fungerande bokningssystem och användning av kalenderfunktionen. Hälsorum har inretts för patienter för egenkontroll, för rutinkontroller som blodtryck, vikt mm. En del ovan nämnda förbättringar är fortsatt under utveckling på Vidar Vårdcentral för framtida implementering.

Kommentarer och tips

Vi har sett hur viktigt det är med upprepad förankring av e-Hälsoprojektet hos medarbetarna. Det ledde till insikt varför e-Hälsa är en nödvändig del av det dagliga arbetet och därigenom medför ökad dialog och meningsfullhet.

En öppen dialog mellan medarbetare och chef ger en kreativ bas för kommande utbildningar inom e-Hälsa.

Dialogen med e-Hälsocoacher i de andra idéburna organisationerna var givande och inspirerande och gav insikt om gemensamma utmaningar och möjligheter.

Att förmedla för medarbetarna om nätverksträffarna i projektet var uppskattat - att andra håller på med liknade uppdrag väckte intresse hos våra kollegor. Ny kunskap och nya kontakter är en del av behållningen av projektet.