

Region Skånes målbild och handlingsplan för Patientkontrakt 2022-2025

Bakgrund

Svensk hälso-och sjukvård håller hög kvalitet och står sig väl i jämförelse med andra länder. Samtidigt står hälso-och sjukvården inför en rad utmaningar. Tillgängligheten i vården har brister och patienter upplever att de har svårt att hitta rätt och att de tvingas att vänta för länge, ibland utan god och mottagaranpassad information.

Ett medel för att möta detta är att arbeta mera personcentrerat och här är en tydlig överenskommelse i form av ett Patientkontrakt en effektiv väg att gå.

Patientkontrakt har även tagits upp som en prioriterad fråga, bland annat politiskt i Regeringsöverenskommelsen 2019, samt i Anna Nergårdhs utredning Samordnad utveckling för god och nära vård.

Patientkontrakt är även en viktig del när de nya personcentrerade och sammanhållna vårdförloppen tas fram inom kunskapsstyrningen. Här anges att Patientkontraktet ska vara en *”överenskommelse mellan patienten och vården och omfattar en sammanhållen planering över patientens samtliga vård-och omsorgsinsatser. Syftet är att stärka patientens delaktighet och samverkan, samt ge förutsättningar för en god tillgänglighet och en samordnad planering. Patientkontrakt ska tillämpas i hela vården, inte bara i vårdförloppen.”*

Region Skåne och Patientkontrakt

Region Skåne har, utifrån den nationella överenskommelsen för God och nära vård, förbundit sig att implementera, följa upp och utvärdera processen kring Patientkontrakt.

Region Skånes strategi för omställningen till Nära vård benämns Framtidens hälsosystem. Strategin innehåller ett insatsområde kring personcentrering och inom ramen för detta drivs utvecklingen av Patientkontrakt.

Region Skåne har ett regionalt nätverk för Patientkontrakt där förvaltningarnas representanter deltar. Från och med 2021 deltar även kommunala representanter samt representanter för Funktionsrätt Skåne. Region Skåne deltar regelbundet i SKRs nätverk för Patientkontrakt där SKR och deltagande aktörer utbyter erfarenheter och bidrar till utvecklingen nationellt och regionalt.

Under 2021 har Vårdsamverkan Skåne, Region Skåne och Skånes kommuner, tagit fram en gemensam målbild och handlingsplan för God och nära vård. Detta i linje med den statliga överenskommelsen och det redan gällande Hälso- och sjukvårdsavtalet mellan Region Skåne och Skånes 33 kommuner.

Denna skånska målbild och handlingsplan har en ökad personcentrering som ett prioriterat område, där också Patientkontrakt kommer att implementeras för relevanta målgrupper.

Kunskapsstyrningen inom Region Skåne ansvarar för utvecklingen av de nya personcentrerade vårdförloppen. Resurser har avsatts som under 2021 och 2022 kommer att stödja arbetet med framtagandet av vårdförloppen, samtidigt som arbetet stäms av med den generella utvecklingen av Patientkontrakt.

Inom SDV-projektet, Region Skånes nya digitala vårdssystem, finns det särskilda resurser avsatta för att utveckla den kommande journalen så att den ska stödja ett personcentrerat förhållnings- och arbetssätt. Patient- och brukarrepresentanter har anställts och används som partners i utvecklingsarbetet. Processen stäms fortlöpande av med den regionala utvecklingen av Patientkontrakt.

1177 Vårdguiden är befolkningens ingång till de digitala tjänster som Region Skåne erbjuder. Under 2021 har Samordnad individuell plan, SIP, blivit tillgänglig och läsbar för patienten via 1177. Under 2022 planeras det för att SIP ska bli mer interaktiv och även erbjuda patienten skrivmöjligheter i sin plan. Utvecklingen av SIP och Mina Planer stäms av med utvecklingen av Patientkontrakt.

Inom cancervården har utvecklingen kommit längst och Min Vårdplan cancer för bröstcancer finns redan tillgänglig via 1177. Min Vårdplan

cancer, som är framtagna nationellt och har utformats i i samråd med patienter, uppfyller kraven för att vara ett Patientkontrakt.

Skånes universitetssjukhus (Sus) arbetar med projektet "Genomlysningen av patientresan" som är en systematisk genomgång av patientens kontaktytor med Sus mottagningar som skapar ett underlag för vidare förbättringsarbete och konkreta åtgärder. Patientintervjuer är en bärande del för att identifiera patienternas behov kopplat till alla delar i sin resa. Fältbesök i verksamheterna genomförs i samarbete med Funktionsrätt Skåne.

Personcentrering

Begreppet personcentrering har på kort tid vuxit sig allt starkare inom hälso- och sjukvården. Begreppet grundas på att patienten är en person med behov, men också vilja, förmågor och ansvar.

Personcentrering i hälso- och sjukvårdens fokus är partnerskapet mellan patient/närstående och personal, hur det initieras via lyhört lyssnande och samtal, utvecklas genom gemensam planering och säkerställs via dokumentation.

Patientkontrakt omnämns ofta som en "konkretisering av personcentreringen". Patientkontraktet kan vara ett hjälpmedel och en del av ett nytt arbetssätt, samtidigt handlar det om att ha ett förhållningssätt till personen/ patienten där det erbjuds ett äkta samskapande utifrån full insyn och överblick liksom en väl utvecklad delaktighet.

Detta delvis nya förhållningssätt och arbetssätt skapar en stor del av förflyttningen till den framtida Nära vården.

SIP/ Samordnad Individuell Plan och Patientkontrakt

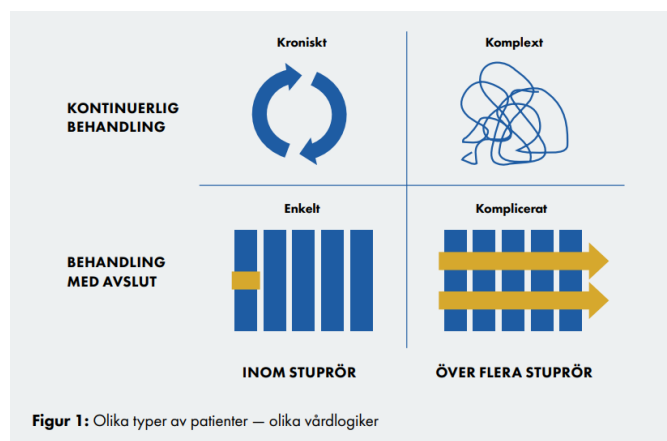
SIP, samordnad individuell plan, används oftast då en person behöver stöd av minst två aktörer. Enklare hälso-och vårdplaner kan också komma ifråga då personen endast behöver stöd från en aktör. Denna första, enklare hälso-eller vårdplan är ingen SIP, men kan ändå vara relevant och användbar för många patientgrupper.

Benämningen på själv aplanen är egentligen oviktig, samtidigt behövs det ett begrepp som på ett rimligt sätt beskriver det planen handlar om, för invånare, patienter och medarbetare. Många regioner använder begreppet "överenskommelse" för att markera att det är två parter som tydligt tar fram och enas kring ett antal åtgärder/aktiviteter.

"Patientkontrakt" kan som begrepp leda tanken till ett juridiskt dokument och det är det inte alls fråga om här.

Det riktigt viktiga är att planen/överenskommelsen tas fram i samverkan med patienten. Planen kan innehålla såväl medicinska åtagande som annat som individen är betjänt av i kommunikation med andra aktörer, som exempelvis arbetsgivare med flera.

Den komplexa personen och processen



(Bild: Leading Healthcare)

Människor med kroniska sjukdomar, komplexa situationer och funktionsnedsättningar utgör en betydande del av andelen av befolkningen. Denna andel av befolkningen är högkonsumerande av vård och därför är det viktigt att vården – direkt och via e-hälsotjänster, är ändamålsenligt utformade för dem.

Dagens e-hälsotjänster är ofta kognitivt otillgängliga vilket ofta försvårar användningen för dessa grupper.

Via en tydlig och anpassad portal, lämpligen genom 1177.se, kan ett Patientkontrakt skapa en ökad tydlighet och trygghet för stora grupper i befolkningen.

Medarbetarens förutsättningar

Den medarbetare som ska ta rollen som kontaktsköterska, Fast vårdkontakt eller Fast läkarkontakt måste få ett tydligt uppdrag och rimliga förutsättningar för att kunna ta detta ansvar.

Det kan handla om tid, om handledning, om utbildning i samtals- och konsultationsteknik men också om ett gott tekniskt stöd så att den överenskomna planen kan dokumenteras på ett hanterbart sätt kopplat till journalen och till 1177.se.

Region Skånes målbild för Patientkontrakt 2022-2025

Vid utgången av 2025 ska personer, med behov av en gemensam överenskommelse och planering för sin hälsa och vård, erbjudas ett Patientkontrakt eller en motsvarande plan. I planen ska personens kontaktväg in i vården tydligt anges.

2026-01-01 innebär detta;

- *Att befolkning, patienter och medarbetare har kunskap om Patientkontrakt och dess möjligheter*
- *Att det finns förutsättningar i verksamheten för att kunna erbjuda ett Patientkontrakt eller motsvarande plan*
- *Att Region Skåne kan följa upp att befolkning, patienter, närstående och medarbetare upplever att målen uppnås*

Region Skånes handlingsplan för Patientkontrakt 2022-2025

Handlingsplanens syfte:

Alla aktiviteter och åtgärder i handlingsplanen syftar till en ökad personcentrering samt till att vårdens medarbetare har förutsättningar att möta individen utifrån ett personcentrerat förhållningssätt.

Handlingsplanen ska;

- *Säkerställa att vårdprocessen hänger ihop – utifrån ett användarperspektiv (personen, patienten och medarbetaren)*
- *Främja ett samskapande – i dialog med patienten ska vården fokusera på hela personen, med unika behov, resurser, erfarenheter och inte enbart på sjukdomen*
- *Skapa trygghet och kontinuitet – patienter och medarbetare ska veta nästa steg*
- *Bidra till att det finns tillräcklig med energi kvar hos båda parter för att genomföra patientmötet på ett fullgott sätt*
- *Främja samverkan med kommuner och andra myndigheter för att personens hela process ska fungera*

Målgrupp – gäller personer i alla åldrar:

- *Personer med kroniska eller långvariga behov.*
- *Personer med komplexa behov och många vårdkontakter.*
- *Personer som har ett eget önskemål om patientkontrakt*
- *Medarbetare inom Region Skåne.*

Fokusområde	Aktivitet	Ansvar	Tid för rapportering
Patientresan/Genomlysningen			
Personen ska ha tillräckligt med energi för att genomföra sitt vårdbesök	Tiden bokas i samråd. Digitala kallelser som är tydliga, begripliga, med exakta tider, kartor, namn/ funktion mm	HSD, Kommunikationsdir SDV, 1177	2022-07-01
Patienten ska erbjudas en kontaktperson; t ex fast vårdkontakt, rehabiliteringskoordinator, kontaktsjuksköterska	1177 ska ha en funktion där kontaktpersonens funktion, namn och kontaktoppgifter tydliggörs	HSD/ Kommunikationsdir (SDV), 1177	2022-07-01
	Verksamheten ska ge förutsättningar för kontaktpersonens uppdrag	Regiondirektör (RD)/ Förvaltningschefer	2022-12-31
Patienten ska ha en tydlig plan (hälsoplan) och ska kunna följa hela sin vårdprocess. Tillgängliggörs i 1177	Planen tas fram i partnerskap Utveckla kopplingen mellan journalen och 1177	HSD/ Kommunikationsdir (SDV)	2022-07-01
Överlämningar mellan vårdnivåer/ vårdgivare/myndigheter ska vara aktiva (personlig kontakt/kvittens)	Verksamhetsutveckling	HSD	2022-12-31
Patienten ska kunna följa sin vårdprocess	Utveckla SDV/ Patientportalen	HSD	2022-12-31
Journalen			
Journalssystemet kopplas till hälsoplan och intygsmodul	Utveckling av Patientportalen	HSD	2022-12-31
	Införande av webcert		2021-05-31
Patienten ska kunna följa sin vårdprocess	Utveckla SDV/ Patientportalen/ 1177	HSD	2022-12-31
Samverkan			
Utvecklingsarbetet ska bedrivas tillsammans med kommuner och andra myndigheter	Fortsatt utvecklingsdialog med Skånes kommuner för att ta fram en gemensam handlingsplan	HSD	2021-09-30
Utvecklingsarbetet ska bedrivas tillsammans med patientorganisationer och patientföreträdare	Fortsatt utveckling med Funktionsrätt Skåne Ta upp Patientkontrakt i övriga fora där samverkan sker	HSD	Kontakter etablerade 2022-07-01
1177.se			
Invånarna ska veta hur de kan använda sitt 1177.se	Kommunikationsinsatser	Kommunikationsdir	Löpande
Medarbetaren ska känna till enhetens 1177.se	Alla enheter, som träffar patienter, ska ha gått igenom sitt 1177	RD/ Förvaltningschefer	2022-07-01

Handlingsplanen kommer att kompletteras med en kommunikationsplan för att nå ut till befolkning, patienter, närstående och medarbetare kring Patientkontrakt och dess möjligheter.

Region Skåne

Uppföljning:

Uppföljning av Patientkontrakt och av en ökad personcentrering kommer att ledas och koordineras via Region Skånes övergripande uppföljningsgrupp, LSGUA.

Nationella patientenkäten kommer att användas för att över tid kunna följa upp, liksom SKRs Webb-kollen.

Verksamhets- och patientnära verktyg håller på att väljas ut, bland annat i samband med att de nya personcentrerade vårdförloppen tas fram.

Beskrivning av målområden:

- **Personen ska ha tillräckligt med energi för att genomföra sitt vårdbesök**

Bland annat Genomlysningen/Patientresan visar att patienter ofta får lägga mycket energi på faktorer före besöket.

Tiden för besöket kan vara bokad utan dialog, kallelsen är ofullständig, färdtjänst och parkering fungerar dåligt och det är svårt att hitta fram till platsen för besöket. Allt detta påverkar möjligheten att genomföra ett bra möte.

- **Patienten ska erbjudas en kontaktperson; till exempel fast vårdkontakt, rehabiliteringskoordinator, kontaktsjuksköterska**

Många personer upplever en ökad överblick och trygghet om de får en tydligt angiven kontaktperson. Denna ska vara enkel att nå fram till. Fast vårdkontakt, som är lagstadgad sedan flera år, kan vara en sådan funktion. Innehållet för "Fast vårdkontakt" behöver tydliggöras inom ramen för denna handlingsplan.

- **Patienten ska ha en tydlig plan (Patientkontrakt/hälsoplan/SIP) och ska kunna följa hela sin vårdprocess. Planen tillgängliggörs via 1177.se.**

Patienten/personen, de närstående och även vårdens medarbetare behöver en tydlig och dokumenterad plan för att få överblick och för att kunna ge ett bra stöd i vårdprocessen.

Planen blir bättre om den tas fram i samverkan, där den berörde personen är den viktigaste parten. Planen behöver vara tillgänglig på ett, för alla parter, rimligt sätt till exempel via 1177.se

- **Överlämningar mellan vårdnivåer/vårdgivare/myndigheter ska vara aktiva (personlig kontakt/ kvittens)**

Patientens/ personens vårdprocess går ofta över olika gränser mellan vårdgivare och vårdnivåer. Ett problem är att det uppstår glapp, antingen när information tappas bort eller om ansvaret i överlämningen är otydligt angivet.

Denna utmaning kommer att öka ju mer den Nära vården utvecklas och ett sätt att möta detta är via aktiva överlämningar där den som har ansvar för patienten tar kontakt, muntligt och skriftligt med nästa instans. Den som aktivt har överlämnat en patient, har fortsatt ansvar till dess att mottagande instans bekräftat att kontakt tagits med patienten.

Byte av ansvarig vårdgivare ska tydligt framgå i patientjournalen och i patientens hälsoplan/ SIP/ Patientkontrakt.

- ***Invånarna ska veta hur de kan använda sitt 1177.se***
1177.se blir en alltmer tydlig ingång för personens samlade hälso- och vårdbehov och här finns det ett behov av att ge befolkningen bra kunskap om vilka möjligheter detta innebär.
- ***Medarbetaren ska känna till enhetens 1177.se***
En majoritet av vårdens verksamheter använder sig av 1177.se för att möta sina patienter. Vissa verksamheter använder sig av andra lösningar med i princip samma funktion som 1177.se.
Tjänsterna inom 1177.se utvecklas snabbt och det finns ett stort behov av att göra 1177.se mera känd inom verksamheterna så att bästa nytta kan uppnås, både för befolkning och verksamhet.
- ***Utvecklingsarbetet ska bedrivas tillsammans med kommuner och andra myndigheter***
Patientens/ personens vårdprocess berör ofta flera olika vårdgivare och huvudmän. Ska resultatet bli bra krävs det att alla som är involverade i personen har kunskap om vad personcentrerat arbetssätt innebär och att olika verksamheter arbetar på ett liknande sätt.
- ***Utvecklingsarbetet ska bedrivas tillsammans med patientorganisationer och patientföreträdare***
Resultatet av en åtgärd blir bättre om den som är mest berörd, i detta fall patienten, eventuellt tillsammans med sina närstående, är med och utformar åtgärden eller vårdprocessen. Ett flertal

patientföreningar och organisationer är intresserade av att delta i utvecklingsarbetet tillsammans med Region Skåne.

Lagar som stöd

- **Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) - ramlag med mål och riktlinjer för all hälso- och sjukvård (fast vårdkontakt sedan 2010)**
- **Patientlagen (2014:821) – 1§; denna lag syftar till att inom hälso- och sjukvårdsverksamhet stärka och tydliggöra patientens ställning samt till att främja patientens integritet, självbestämmande och delaktighet.**
- **Lag om utskrivning från slutenvård (2017:612) – ”....fast vårdkontakt ska utses innan patienten skrivs ut”**
- **Patientdatalagen (2008:355) - tillämpas vid vårdgivares behandling av personuppgifter inom hälso- och sjukvården**
- **Patientsäkerhetslagen (2010:659) - syftar till att främja hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvård**
- **Lag om koordinering (2019:1297) – för sjukskrivna, vid behov ska koordinering ske, för att främja återgång till/ inträde i arbetslivet**