

Vård- och omsorgskollen – till dej som ska ringa upp

Vård- och omsorgskollen är ett verktyg för att följa upp vård och omsorgen för personer som kan ha svårt att fylla i enkäter eller själva ge återkoppling. Genom att ställa några enkla frågor på telefon eller vid ett möte, kan du skapa trygghet för personen, och systematiskt följa upp hur hen upplever kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning och trygghet.

Samtalet skapar trygghet, där du som vård- och omsorgs givare har möjlighet att stötta upp och åtgärda eventuella ”brister”. Detta möjliggör förebyggande insatser så som exempelvis tydliggöra eventuella läkemedelsändringar, förmedla kontakter och erbjuda SIP när fortsatt behov av samordning identifieras.

Några exempel kan vara att ringa personer som skrivits ut från sjukhus, har hemsjukvård, patienter med kroniska diagnoser som hjärtsvikt och KOL eller mångsökare i vården.

Frågorna utgår från en standardiserad mall, och du som intervjuar registrerar svaren i verktyget.

Din verksamhet kan sen följa och jämföra era resultat över tid och med andra verksamheter i hela Sverige. Dessutom ges möjlighet att på ett strukturerat sätt se om det som görs i samverkan gör skillnad för den enskilde

Genom att samtala med personens om hens upplevelse och/eller känsla av delaktighet och trygghet i samband med vård och omsorg kan du och din enhet få en bättre förståelse för vad som skapar trygghet i vardagen.

Frågorna i den standardiserade mallen möjliggör jämförelse och förbättring, men är inte tänkta att läsas upp som ”enkätfrågor” utan fungerar som ett stöd i samtalet.

Om Vård-och omsorgskollen används som en del i vårdens dagliga rutiner till exempel för att säkra en trygg utskrivning från sjukhus är det lämpligast att den fasta vårdkontakten ringer upp. Om samtalet föranleder någon form av åtgärd dokumenteras samtalet i journalen som en vårdkontakt.

Vård-och omsorgskollens frågor och målgrupper

Varifrån du ringer och orsak till samtalet styr vilka frågor som visas och du har möjlighet att välja på vilket sätt du ställer frågorna som handlar om vård och omsorg. Du kan välja att formulera frågan som både vård och omsorg eller endast vård respektive omsorg, beroende på vem du samtalar med.

Ringar upp från (valet styr sen ”på grund” urvalen)


- Vård- / Hälsocentral
- Sjukhus - Slutenvård
- Sjukhus - Öppenvård
- Kommunal Hälso- och Sjukvård och Omsorg
- Regional central uppringare
- Kommunal central uppringare

Ringar upp på grund av, möjlighet att välja flera orsaker till samtalet

- Utskriven från slutenvård
- Beviljad SOL-insats från kommunen
- Inskriven i hemsjukvård
- Annat orsak (multisjuk, skör äldre, riskindivid etc.)

Praktiska tips

- Om vård-och omsorgskollen används i samband med utskrivning är det en fördel att vänta några dagar innan samtalet görs.
- Försäkra dig om att det är en person du kan ringa till, behöver du ta hjälp av närstående eller hemtjänst?
- Se över era rutiner i samband med utskrivning från sjukhus. Finns det information om Vård-och omsorgskollen och framkommer det i patientinformationen att den fasta vårdkontakten kommer ringa upp?
- Var påläst inför samtalet: finns det läkemedelsförändringar, vad är gjort på sjukhuset eller vid senaste mottagningsbesöket/hembesöket?

- Koppla tillbaka till sjukhusvistelsen, hembesöket eller besöket på mottagningen för att ytterligare skapa trygghet.
- Gör samtalet till ett öppet samtal.
- Skriv gärna ut frågorna som ett stöd i början, du kan då anteckna under samtalets gång för att sedan föra in svaren efteråt.
- Det är bra att testa och läsa igenom frågorna innan du börjar använda verktyget och det kan du göra på [Vård-och omsorgskollen](#).
- Läs igenom hjälptexterna så att du kan omformulera frågorna efter behov, du hittar hjälptexterna under -ikon i verktyget samt på [Vård-och omsorgskollen](#).
- Förstår personen inte frågan, ge exempel kopplat till orsaken till samtalet.
 - *Har du en överenskommelse eller plan..?*
 - *Vet du vad du ska göra om ditt blodsockret stiger?*
 - *Har ni pratat om vad du kan göra för att ha lite koll på din hjärtsvikt, om du åter börjar gå upp i vikt och vart du då ska vända dig?*
- Våga ställa frågorna till palliativa patienter, framför allt frågan:
 - *Upplever du att det som är viktigt för dig tas tillvara i mötet med vård och omsorg?*

Informationsskyldighet

Då vård-och omsorgskollen samlar in personuppgifter behöver det finnas ett personuppgiftsbiträdes avtal mellan den juridiska vårdgivaren och företaget Quicksearch.

[Här](#) kan du se om din organisation redan har ett avtal, om inte behöver det tecknas enligt dom rutiner som gäller för din organisation.

I samband med samtalet ska den intervjuade informeras om att svaren registreras och sparas med syfte att kunna följa upp och utvärdera verksamhetens kvalitet.

Så här gör du för att komma igång

1. Ansök om användarkonto

2. När du fått användarkonto kan du logga in i portalen och starta inmatningen. Det finns även utskrivbara dokument för stöd under intervjun om du vill använda det.
3. När du startat inmatningen sparas automatiskt dina svar när du trycker ”Nästa >” i dialogen.

Som användare av tjänsten åligger det dig att **aldrig** fylla i personuppgifter så som namn, personnummer eller liknande i fritextfälten.

Kontakt

Ansök om användarkonto.

Webbplats: www.vardochomsorgskollen.se

Vid frågor om portalen och tekniska funktioner – kontakta Quicksearch via e-post: support@quicksearch.se.