

Ett nummer in - Ökad patientsäkerhet och tillgänglighet för patienter med cancer

Karolina Fridblom, Verksamhetschef, Louise Svanström, Kvalitetssamordnare, Tema Cancer



Photo: xxxx

Patientcentrerad kontaktväg

För att möta patientens behov för högspecialiserad rådgivning utanför ordinarie arbetstid under pågående behandling mot cancer genomfördes projektet "Ett nummer in"

En telefonlinje som enbart bemannades av kontaktsjuksköterskor med specifik kompetens gällande rådgivning för cancervård

Projektet ledde till ökad patientsäkerhet och tillgänglighet och är nu ett permanent arbetssätt för att trygga patienter genom hela vårdkedjan

Bakgrund

Under pågående behandling upplevde patienter svårigheter att få rådgivning utanför ordinarie arbetstid och stötte på problem med att hitta rätt vårdalternativ samt fick ibland felaktiga råd. Efter att ha granskat avvikelser noterade Tema Cancer även att många samtal hamnade på slutenvårdsenheter, där rätt hjälp inte alltid kunde ges på grund av arbetsbelastning och bristande kompetens.

Mål

För att förbättra patientsäkerheten och tillgängligheten påbörjade Tema Cancer våren 2021 projektet "Ett nummer in", en telefonlinje som erbjöd specifik kompetens utanför ordinarie arbetstid för patienter under pågående behandling. Alla patienter informerades om när de skulle kontakta linjen.

Genomförande

Under projekttiden involverades alla kontaktsjuksköterskor inom Tema Cancer i bemanningen av telefonlinjen.



Rapporterade orsaker till sökt kontakt

Karolinska Comprehensive Cancer Center
Karolina Fridblom
Verksamhetschef OO3, Onkologisjuksköterska
Tema Cancer, Karolinska Universitetssjukhuset
073 745 13 71
karolina.fridblom@regionstockholm.se

Karolinska Comprehensive Cancer Center
Louise Svanström
Kvalitetssamordnare, sjuksköterska
Tema Cancer, Karolinska Universitetssjukhuset
072 504 17 40
louise.svanstrom@regionstockholm.se



Resultat

Vid 562 tillfällen nyttjades linjen "Ett nummer in" under projekttiden. Patienter som sökte kunde erbjudas vård på rätt nivå från början, exempelvis rådgivning för egenvård, akut omhändertagande eller besök på mottagningen efterföljande dag. Patientenkäten visade på en upplevd ökad delaktighet och tillgänglighet

Slutsats

Utifrån det positiva projektresultatet beslutades att permanent införa "Ett nummer in" i verksamheten.

Idag tar vi emot ca 250 samtal i månaden utanför ordinarie arbetstid. Vi tillgodoser behovet av rådgivning och patienten får därmed rätt och lätt hjälp.

Vi har även tagit fram en folder för att vägleda patienten rätt och lätt. Foldern innehåller information om hur patienten tar kontakt med oss på bästa sätt, utifrån dess behov. Foldern är framtagen tillsammans med patientrepresentanter.



Karolinska
Institutet

KAROLINSKA
UNIVERSITY HOSPITAL

Karolinska Comprehensive Cancer Center