

Studentförslag kandidatarbete - Utvärdera självincheckning hos Närhälsan

Problem

Närhälsan är en offentlig primärvård som finns med vårdcentraler och rehabmottagningar på hundratal platser runt om i Västra Götaland. Under de senaste åren har Närhälsan infört självincheckning, vilket är ett system där man via sin mobiltelefon anmäler att man är på plats för ett besök på vårdcentralen eller rehabmottagningen. Systemet behöver utvärderas för att ge råd om vidare utveckling av det för att få upp användandet så att fler patienter använder sig av självincheckning. Knappt 5% av de totala incheckningarna sker via självincheckningen idag och denna andel ökar mycket långsamt. Flera som jobbar inom Närhälsan påpekar att systemet behöver utvecklas vidare inte minst för att effektivisera deras processer.

Syfte

Vården är överbelastad och det är väldigt viktigt att man använder resurserna på ett så effektivt sätt som möjligt. Självincheckning är en del i att effektivisera patientflödet och därmed kunna erbjuda högkvalitativ vård med kortare väntetider i framtiden. Syftet med rapporten är att utvärdera och utveckla självincheckningsprocessen, gällande vad som kan göras bättre och om självincheckningen kan ge de positiva effekter som förväntas.

Metod

Intervjuer med både personal och patienter hos Närhälsan för att utvärdera det nuvarande systemet och för att kunna identifiera potentiella förbättringsområden.

Det kommer också genomföras en kvantitativ utvärdering av systemet genom att använda befintlig statistik för att utvärdera systemet. Som kompletterande metod kommer även en litteraturstudie inom bland annat operations management och operationsanalys att utföras.

Förvalda medlemmar: Emma Andersson, Hannah Carlsson Johansson & Wilma Karlsson