

Raport z serii spotkań monitorujących z personelem medycznym

Sugerowani uczestnicy spotkań	Imię i nazwisko	Reprezentowana instytucja
		Koordynator projektu
		Dyrektor placówki medycznej wydającej Recepty
		Personel medyczny wydający Recepty – lekarz
		Personel medyczny wydający Recepty – lekarz
		Personel medyczny wydający Recepty – lekarz
		Personel medyczny wydający Recepty – lekarz
		Personel medyczny wydający Recepty – lekarz
		Personel medyczny wydający Recepty – rehabilitant
		Personel medyczny wydający Recepty – pielęgniarka
		Personel medyczny wydający Recepty – pielęgniarka
		Personel administracyjny – rejestracja
		Personel administracyjny – rejestracja

I spotkanie monitorujące

Data, godzina i miejsce spotkania: __/__/__, godz. __:__,		
Czas trwania spotkania:	__	
Etap testowania:	Faza wstępna – ROZRUCH	
Cel spotkania	Monitorowanie działań personelu medycznego, procesu wydawania Recept i wdrażanie usprawnień	
L.p.	Temat(y) spotkania	
1	<p>Zaobserwowane zjawiska</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wydanych Recept: 5 b. Osoby starsze (zależne) pacjenci nie czekają na wręczenie Recepty, nie oczekują jej, nie mówią: „o jak fajnie, że coś takiego dostałem/dostałam.” c. Bardzo mało wydanych Recept – lekarze dopiero oswiają się z procesem. 	
2	<p>Zgłaszane usprawnienia/uwagi/historie sukcesu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Potrzeba informowania o tym czym jest Recepta b. Znalezienie sposobu na wygenerowanie większej mobilizacji pacjentów c. Stosowanie omawianych technik motywujących do udziału w aktywnościach d. Wdrożenie nagrody Burmistrza dla najbardziej motywującego lekarza <i>Miło jest coś dostać, ale nie należy wiązać z tym dużo nadziei. Nie byłoby to sprawiedliwe, bo niektórzy lekarze mają zdecydowanie mniej szans obsługi pacjentów, którzy spełniają kryteria osób starszych zależnych – odbiorców ostatecznych projektu.</i> 	
Kolejne kroki w ramach planu działań naprawczych lub rozwojowych		
	Osoba odpowiedzialna	
	Termin	
a. Mobilizacja lekarzy i zobowiązanie do wydawania uzgodnionej wspólnie minimalnej liczby Recept w tygodniu	Dyrektor SPZOZ i personel medyczny	Stale, do zakończenia fazy testowania
b. Rejestracja udziela szerszych informacji o projekcie „Recepta na życie” zwracając uwagę na plakaty rozwieszone w SPZOZ	Pracownicy administracyjni Rejestracji	Stale, do zakończenia fazy testowania

II spotkanie monitorujące

Data, godzina i miejsce spotkania:	__/__/__, godz. __:__,
Czas trwania spotkania:	—
Etap testowania:	Faza wstępna – ZWĄTPIENIE
Cel spotkania	Monitorowanie działań personelu medycznego, procesu wydawania Recept i wdrażanie usprawnień

L.p.	Temat(y) spotkania
1	<p>Zaobserwowane zjawiska</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wydanych Recept: 27 b. Liczba zrealizowanych Recept: 2 (CSiR, profil A) c. Pomimo mobilizacji nadal liczba wydanych Recept nie jest satysfakcjonująca d. Epidemia grypy w mieście e. Problemy organizacyjne – mało czasu na pacjenta przy dużych kolejkach oczekujących pacjentów f. Niewiara lekarzy w skuteczność recept społecznych
2	<p>Zgłaszane usprawnienia/uwagi/historie sukcesu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wymiana doświadczeń między członkami personelu medycznego, dyskusja o skutecznych sformułowaniach motywujących pacjentów – potwierdzenie, że są pozytywne przypadki reagowania na Recepty, przy odpowiednim podejściu do pacjenta. b. Lekarze otrzymali kolejne wytyczne i motywację do wydawania Recept c. Dwie osoby już zareagowały, więc jest nadzieja, że idea nabierze rozpędu.

Kolejne kroki w ramach planu działań naprawczych lub rozwojowych	Osoba odpowiedzialna	Termin
<ul style="list-style-type: none"> a. Dalsza mobilizacja b. Przeczekanie epidemii jako siły wyższej 	Personel medyczny	Stale, do zakończenia testowania

III spotkanie monitorujące

Data, godzina i miejsce spotkania:	__/__/____, godz. __:__,
Czas trwania spotkania:	—
Etap testowania:	Faza wstępna – DOSTRZEGANIE PIERWSZYCH REZULTATÓW
Cel spotkania	Monitorowanie działań personelu medycznego, zoptymalizowanie procesu wydawania Recept Przygotowanie planów awaryjnych

L.p.	Temat(y) spotkania
1	<p>Zaobserwowane zjawiska</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wydanych Recept: 48 b. Liczba zrealizowanych Recept: 4 c. Brak zrozumienia wśród pacjentów czym jest Telefon Życzliwości, a stąd prawdopodobny brak połączeń pod tym numerem. d. Brak entuzjazmu pacjentów wobec recept, dystans i opór przed ich odbieraniem z obawy, że do czegoś zobowiązują. e. Odczucia lekarzy dotyczące bezcelowości wydawania Recepty ze świadomością, że dany pacjent i tak z niej nie skorzysta.
2	<p>Zgłaszane usprawnienia/uwagi/historie sukcesu</p> <p>Propozycje planów awaryjnych do zaobserwowanych zjawisk:</p> <p><u>Telefon Życzliwości</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Uzupelnienie informacji czym jest Telefon Życzliwości np. w formie ulotki towarzyszącej Receptcie informującej, w jakich sprawach można tam dzwonić. b. Uzgodnienie, że Telefon Życzliwości zaznaczamy na Receptach zawsze domyślnie, by zwrócić uwagę pacjentów na jego funkcjonowanie. <p><u>Proces wydawania Recept</u></p> <ul style="list-style-type: none"> c. Rozszerzenie punkty „styku” odbiorców ostatecznych z innowacją społeczną poprzez zaangażowanie do rozdawania recept również pielęgniarek środowiskowych i pracujących w gabinetach zabiegowych, lekarzy podczas wizyt domowych oraz rehabilitantów, którzy mają więcej czasu podczas

	<p>zabiegów na rozmowę z Seniorami i motywowanie do skorzystania z zaleceń zawartych na „Receptach na życie”.</p> <p>d. Rejestracja nie powinna być zaangażowana w wydawanie Recept. W opinii lekarzy i pracowników nie jest to miejsce dość intymne a w holu SPZOZ jest spore zamieszanie i hałas, które nie wpłyną korzystnie na odbiór Recepty.</p> <p><u>Motywowanie lekarzy</u></p> <p>e. Przedstawienie inspirujących przykładów z zagranicy z opiniami pacjentów, o tym jak impuls „recepty społecznej” zmienił ich życie</p> <p>f. Zorganizowanie dodatkowego spotkania motywacyjnego z lekarzami – w miarę możliwości czasowych i budżetowych</p>
--	--

Kolejne kroki w ramach planu działań naprawczych lub rozwojowych	Osoba odpowiedzialna	Termin
a. Projekt i produkcja ulotki o Telefonie Życzliwości	Koordinator projektu	Do czasu kolejnego dodruku Recept
b. Szczegółowe wdrożenie pozostałych członków personelu medycznego (pielęgniarek, fizjoterapeutów) w wydawanie Recept	Dyrektor SPZOZ we współpracy z koordynatorem projektu i trenerami	W najbliższych dniach
c. Przygotowanie materiałów potrzebnych do wydawania Recept dla nowych członków Zespołu, w tym: <ul style="list-style-type: none"> • Szufladki/stojaki • Pakiety informacyjne o aktywnościach na Receptach • Materiały edukacyjne • Itp. 	Koordinator projektu	W najbliższych dniach, przed szkoleniem personelu
d. Przygotowanie informacji o efektach social <i>prescribing</i> na świecie w celu zmotywowania lekarzy	Koordinator projektu	Na kolejne spotkanie monitorujące

IV spotkanie monitorujące

Data, godzina i miejsce spotkania:	__/__/____, godz. __:__,
Czas trwania spotkania:	—
Etap testowania:	Faza stabilizacji działań testujących – KOREKTA TORU
Cel spotkania	Monitorowanie działań personelu medycznego Wprowadzenie korekt i usprawnień jakościowych

L.p.	Temat(y) spotkania
1	<p>Zaobserwowane zjawiska</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wydanych Recept: 115 b. Liczba zrealizowanych Recept: 21 (18% efektywności) c. Rozszerzenie miejsc wydawania Recept na gabinety rehabilitacyjne i zabiegowe sprawdziło się – znacznie przybyło wydanych Recept. d. Pacjenci zgłaszają, że nie mają gdzie otrzymać naklejek podczas rekomendowanych wydarzeń otwartych plenerowych, a chcieliby się wykazać u lekarza swoją aktywnością e. Pacjenci zgłaszają brak czasu na takie swobodne aktywności – są albo zbyt zajęci obowiązkami domowymi/gospodarczymi lub zbyt zależni od innych osób (a nie chcą korzystać z oferowanego transportu miejskiego). f. Statystyki zrealizowanych Recept drgnęły, pojawił się większy optymizm wobec projektu. Dowodzi to, że przekazanie przez lekarza informacji o dostępnej ofercie aktywności wraz z rekomendowanymi pozycjami stanowi dla części osób starszych zależnych dostateczny bodziec do wyjścia z domu. g. W połowie testowania innowacji osiągnięto ponad połowę zakładanego celu wydanych Recept (szacowano 219 potencjalnych odbiorców – pacjentów, którzy otrzymają Recepty). h. Są obawy, że proces wydawania Recept zwolni w okresie wakacyjnym.
2	<p>Zgłaszane usprawnienia/uwagi/historie sukcesu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dyskusja nad możliwością zaangażowania kolejnego ośrodka zdrowia i grupy lekarzy do rozdawania recept

	b. Wyzulenie Partnerów lokalnych na proces wydawania naklejek – ustalenie punktu ich wydawania bądź informowanie o możliwości ich uzyskania podczas wydarzeń plenerowych
--	--

Kolejne kroki w ramach planu działań naprawczych lub rozwojowych	Osoba odpowiedzialna	Termin
Kontakt z placówką Spółdzielnia Inwalidów NZOZ Zgoda w celu ustalenia ich zainteresowania włączeniem się do testowania recept społecznych	Dyrektor SPZOZ i Koordynator projektu	W najbliższych dniach
Zgłoszenie oficjalnej prośby do Generатора Innowacji o przesunięcie środków w budżecie na włączenie nowej placówki medycznej do testowania	Koordynator projektu	W najbliższych dniach
Przekazanie Partnerom Lokalnym informacji o poszukiwaniu naklejek przez zaktzywizowanych pacjentów i wypracowanie rozwiązania	Koordynator projektu	Podczas najbliższego spotkania z Partnerami oraz wcześniej – zdalna informacja telefoniczna/mailowa

V spotkanie monitorujące

Data, godzina i miejsce spotkania:	__/__/____, godz. __:__,
Czas trwania spotkania:	—
Etap testowania:	Faza stabilizacji działań testujących – PRZYWRÓCENIE WIARY
Cel spotkania	Monitorowanie procesu wydawania Recept Budowanie motywacji lekarzy Przygotowanie do ewaluacji projektu

L.p.	Temat(y) spotkania
1	<p>Zaobserwowane zjawiska</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wydanych Recept: 185 b. Liczba zrealizowanych Recept: 34 c. Rozszerzenie miejsc wydawania Recept na kolejną placówkę doszło do skutku. Tamtejszy personel obecnie jest w fazie Rozruchu w procesie wydawania Recept. d. NZOZ Zgoda zgłasza możliwy brak czasu na wręczanie recept ze względu na zwolnienia lekarskie personelu i zbliżający się okres urlopowy e. Zbyt wiekowi pacjenci (Pesele z 33 roku – 85 lat) zazwyczaj nie mogą być odbiorcami Recept ze względu na współwystępowanie wielu chorób przewlekłych i schorzeń, w tym demencji. f. W SPZOZ wyczerpuje się pula pacjentów z potencjałem na kwalifikowanie się do Recepty, a Ci co mają potencjał już ją otrzymali. g. Część pacjentów nie chce przyjmować recept. h. Udało się zorganizować szkolenie z technik motywacji dla przedstawicieli personelu medycznego
2	<p>Zgłaszane usprawnienia/uwagi/historie sukcesu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dyskusja nad koniecznością kampanii informacyjnej o Receptach, potrzeba promocji szerszej niż tylko plakat informacyjny. b. Pierwsze pozytywne informacje zwrotne trafiają do lekarzy i rehabilitantów. Pacjenci, którzy skorzystali ze wskazanej aktywności wracają na Rehabilitację zadowoleni i opowiadają swoje wrażenia z uczestnictwa. c. Podsumowano spotkanie z Motywacji w ramach dzielenia się wiedzą. d. Ustalenie kwestii organizacyjnych dla przeprowadzanej ewaluacji projektu

Kolejne kroki w ramach planu działań naprawczych lub rozwojowych	Osoba odpowiedzialna	Termin
Przygotowanie skrótowej informacji w formie drukowanej podsumowującej szkolenie z motywacji dla wszystkich członków personelu medycznego	Koordynator projektu	W najbliższych dniach

VI spotkanie monitorujące

Data, godzina i miejsce spotkania:	__/__/__, godz. __:__,
Czas trwania spotkania:	—
Etap testowania:	Faza przygotowania do zakończenia projektu testującego – ZARZĄDZANIE KOŃCEM TESTOWANIA
Cel spotkania	Monitorowanie procesu wydawania Recept Omówienie czynności definiujących zakończenie fazy testowania

L.p.	Temat(y) spotkania
1	<p>Zaobserwowane zjawiska</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wydanych Recept: 239 b. Liczba zrealizowanych Recept: 48 c. Wnioski z ewaluacji: <ul style="list-style-type: none"> • Potrzeba bardziej szczegółowej informacji zwrotnej dla lekarzy nt. efektów testowania i zaktywizowanych odbiorców ostatecznych • Potrzeba dokładniejszej informacji o charakterze aktywności oferowanych na Receptach d. Motywacja niektórych lekarzy rodzi się z empatii w stosunku do pacjenta, w umiejętności postawienia się w sytuacji osoby zależnej, samotnej, z trudnościami w dostępie do informacji, w zrozumieniu wśród personelu medycznego idei aktywizowania osób starszych za pomocą recepty
2	<p>Zgłaszane usprawnienia/uwagi/historie sukcesu</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Prośba o podsumowanie efektów projektu i wypowiedzi osób starszych zależnych uczestniczących w ewaluacji

Kolejne kroki w ramach planu działań naprawczych lub rozwojowych	Osoba odpowiedzialna	Termin
Przygotowanie informacji podsumowującej efekty testowania do wglądu dla lekarzy	Koordinator projektu	W najbliższych dniach