



**Gävle Friskvård &  
Psykologmottagning**



# HELÅRSRAPPORT 2011

---

Produktion under tidsintervallet  
110101 - 111231

---

**Kristin Eidhagen**  
2012-01-31

Helårsrapportering innehållande verksamhetsberättelse, mål och aktiviteter till Landstinget Gävleborg. Rapporten innehåller utrednings- och behandlingsproduktion samt avslutade patienter under 2011.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

---

<b>Helårsrapport</b>	3
<b>Verksamhetsberättelse, mål och aktiviteter</b>	3
<b>Kunskapsbaserad och ändamålsenlig hälso- och sjukvård</b>	4
<b>Aktuella utredningar</b>	4
<b>Produktion, utredning</b>	5
<b>Medelvärden vid utredningen</b>	5
<b>Diagnoser/problembild hos målgruppen</b>	7
<b>Stöd och behandling</b>	7
<b>Avslutade patienter</b>	9
<b>Personalen</b>	10
<b>Kompetensutveckling</b>	11
<b>Säker hälso- och sjukvård</b>	12
<b>Patientfokuserad hälso- och sjukvård</b>	13
<b>Effektiv hälso- och sjukvård</b>	14
<b>Jämlik hälso- och sjukvård</b>	15
<b>Hälso- och sjukvård i rimlig tid – tillgänglighet</b>	15
<b>Miljökraven</b>	16

**Adress**

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

**Telefon**

026 - 10 16 00  
0739 – 87 66 46

**Webb**

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

**E-post**

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

# HELÅRSRAPPORT 2011

## *Verksamhetsberättelse, mål och aktiviteter*

Vårt viktigaste mål under 2011 har varit att vara en bra länk och förlängd arm åt Smärtcentrum när det gäller komplex smärtproblematik. Vi vill att smärtpatienterna ska uppleva en bra vårdkedja när det gäller utrednings- och behandlingsvården vid smärta i kroppen. Att patienterna får en upplevelse av god vård, med tryggt och bra bemötande när de vistas i våra lokaler.

För att nå de målen har våra aktiviteter bestått i att fortbilda oss regelbundet, haft planeringsdagar där vi arbetat aktivt med personalens värderingar utifrån god vård och bemötande gentemot patienter. Vi har även gjort en liten broschyr till patienterna som beskriver hur vår smärtbehandling ser ut innehållande teoretiska modeller och verktyg.

Vi har lagt stor vikt vid att öka samarbetet med SmärtCentrum, Gävle sjukhus genom regelbundna möten ca var 6:e vecka. Där diskuterar vi aktuella patienter. Vi har också haft för avsikt att öka samarbetet med primärvården och patienternas familjeläkare. Detta har vi bland annat gjort genom att bjuda in till informationsluncher under 2011. Även samverkansmöte med privatpraktiserande sjukgymnaster vid Gävle Rehab har förekommit, då vi använder oss av dem i behandlingsbiten när det gäller fysisk sjukgymnastik, träning och behandling.

Vi har deltagit i två möten tillsammans med Smärtcentrums överläkare och inköpsavdelningen vid Landstinget Gävleborg. I juni diskuterade vi vårt avtal och vad som skall åtgärdas och utvecklas framöver.

På mötet i juni ombads vi att komma igång med kassamodulen i Journal III och elektronisk fakturering. Det har vi haft för avsikt att göra. Efter semestermånaderna ändrade vi vår administration och utökade tjänsten till en heltid och i samband med det uppdaterade vi vår datapark och nät i lokalerna. Det medförde i sig att våra datorer blev ”för nya” i jämförelse med Landstingets dataprogram Plexus. Det behöver i sin tur uppdateras för att kunna synkas med oss. Vi inväntar fortfarande på klartecken från IT-support om att det skall bli möjligt att komma igång. Vi har i slutet av 2011 skickat in den nya prislistan till Profdoc som administrerar Journal III. Vi räknar med att starta med kassamodulen under den närmaste månaden under 2012.

På mötet i juni med inköpsavdelningen diskuterades även behovet av OMT-sjukgymnaster och olika lösningar på det i framtiden. Det framkom även att det finns ett behov vid Smärtcentrum i Söderhamn att få hjälp med psykologbedömningar. Vår psykolog Irene Bergman har därför under hösten 2011 åkt till Söderhamn och gjort 3 psykologbedömningar.

I december månad hade vi ett ytterligare samverkansmöte med inköpsavdelningen, med vår kontaktperson Susanne Westin och Dr. Leif Molinder från Smärtcentrum. Mötet ägde rum i våra lokaler där Susanne gick igenom viktiga frågor utifrån hennes uppdrag, ett exempel är huruvida våra lokaler är handikappanpassade. Mötet kom även att handla om bakgrunden till dagens samverkansavtal. Vi pratade om remisshanteringen från primärvården till Smärtcentrum och hur man skall informera berörda läkare i länet om remissförfarandet, så att

### **Adress**

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

### **Telefon**

026 - 10 16 00  
0739 - 87 66 46

### **Webb**

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

### **E-post**

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

det blir ”lika vård” för alla. Vi fick tillåtelse att lägga ut informationen på vår hemsida för att underlätta för patienten i vårdkedjan. Det berättades också att det har förekommit informationsmöten för primärvårdens läkare från landstingets sida. Det finns en uppfattning inom primärvården att det kostar pengar för hälsocentralerna att remittera patienterna vidare och att de skulle förlora i s.k. täckningsgrad. Detta kan avhjälpas med bättre information till primärvården och att det är patienten i fokus.

Vi har upptäckt att vi inte finns med på landstingets hemsida när man söker på ”privata vårdgivare”. Vi tror att det skulle underlätta för patienterna i vårdflödet om korrekt information ligger ute och kanske med en länk till vår hemsida för ytterligare information.

## Kunskapsbaserad och ändamålsenlig hälso- och sjukvård

Inhämtning av evidensbaserad kunskap fås regelbundet genom litteratur, nätsökning, kursverksamhet, samråd med andra yrkesgrupper och kollegor.

Vi har fortsatt med våra smärtkartläggningar utifrån medicinsk anamnes, fysiskt konditionstest och hälsosamtal kring livsstilen, psykologiska skattningar och muskel- och funktionstest. Detta har lett till förslag på specifika rehabiliterande insatser. Våra remissvar skickas till remittent på Smärtcentrum och till patientens ordinarie familjeläkare inom primärvården.

## Aktuella utredningar

Utredningarna har för avsikt att bedöma vilken typ av rehabilitering patienten vill och kan tillgodogöra sig. Vi har tittat på deras mående utifrån psykologisk, fysisk, medicinsk och funktionell aspekt. Vi har lagt märke till att det är svårt att se vilken patientgrupp (A, B eller C) som patienten tillhör redan i utredningen, för att veta hur långt smärtprogram som patienten kommer att behöva. Det är först en bit in i behandlingen när patienten fått tillit och vågar vara med på förändringsresan som man kan utläsa hur stort behovet verkligen är.

Under 2011 har vi fått in 37 nyremisser varav 34 patienter blev färdigutredda.

### Adress

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

### Telefon

026 - 10 16 00  
0739 - 87 66 46

### Webb

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

### E-post

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

## Produktion, utredning (n 37)

### Remissfördelningen per månad

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
7	3	2	2	2	2	1	6	4	3	4	1

### Fördelat geografiskt i länet

Gävle	Sandviken	Ockelbo	Valbo	Bollnäs	Årsunda	Torsåker	Järbo	Norråla	Söderhamn	Alfta
24	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1

### Fördelat över ålder

Ålder	0-14 år	15-24 år	25-44år	45-64 år	65-74 år	75 - år
Kvinnor	0	2	10	12	0	0
Män	0	1	2	9	1	0

### Medelvärden vid utredningen (n 34):

#### Psykiatrisk Egenbedömningsformulär ( CPRS-S-A)

CPRS-S-A är en självskattningsskala för ångest- och depressionssymptom, som har utvecklats vid psykiatriska kliniken vid Karolinska sjukhuset i Stockholm. Ansvarig för utvecklingen av skalan är Per Svanborg, överläkare och Marie Åsberg, professor och överläkare. Personal på mottagningen har använt sig av detta formulär sedan 1990-talet och är väl bekant med instrumentet som är mer eller mindre "heltäckande" med avseende på all tänkbar psykopatologi.

I utredningen som är gjord på 34 personer ligger medelvärdet vid depression på 11,29 poäng och ångest 11.46 poäng. När skattningen har högre poäng än 6 kräver det behandling. Nedan kan man utläsa hur många personer som ligger över 6 poäng samt hur höga värden var och en av dem har vid utredningstillfället.

#### Adress

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

#### Telefon

026 - 10 16 00  
0739 - 87 66 46

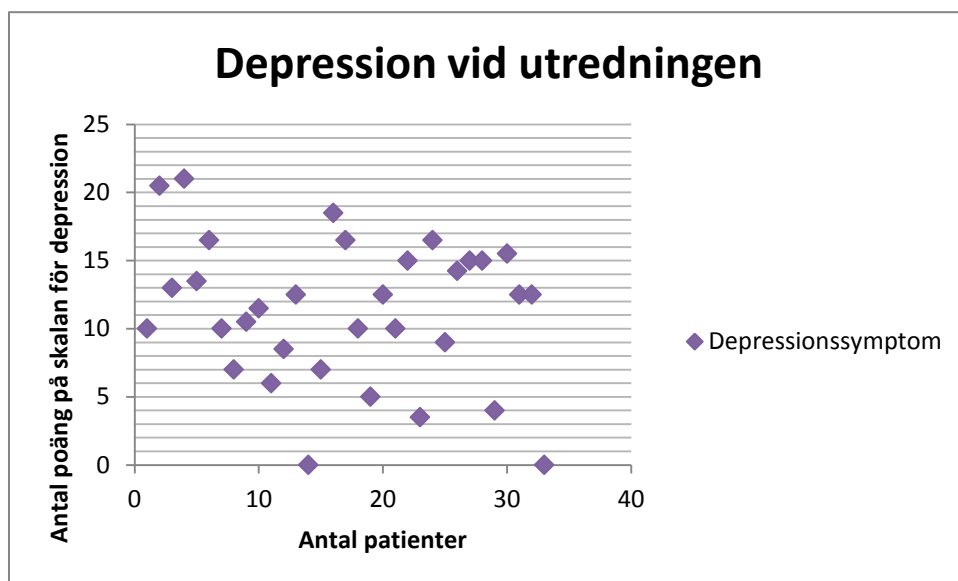
#### Webb

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

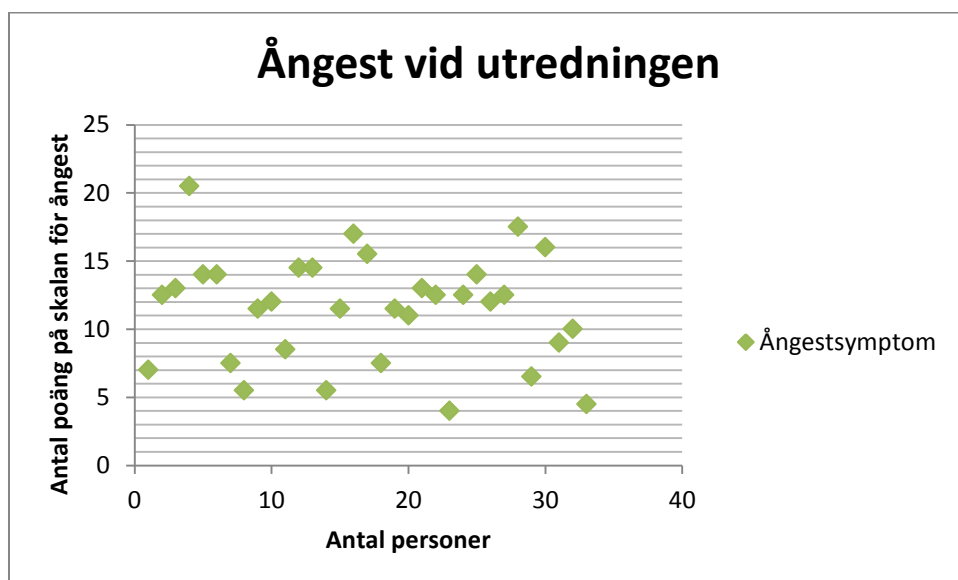
#### E-post

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

**Figur 1** Visar hur många patienter vid utredningen som ligger över 6 poäng, som kräver behandling för depression. Medelvärde är 11,29 poäng. (n34)



**Figur 2** Visar hur många patienter vid utredningen som ligger över 6 poäng, som kräver behandling för ångest. Medelvärde är 11,46 poäng. (n34)



#### Adress

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

#### Telefon

026 - 10 16 00  
0739 - 87 66 46

#### Webb

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

#### E-post

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

## Diagnoser / problembild hos målgruppen

Följande diagnoser är 10 i topp:

<b>Diagnos:</b>
R529 Smärtsyndrom
F32- Depression
F419 Ångest
M790 Fibromyalgi
M259 Ledsjukdom
M545 Lumbago
G442 Spänningshuvudvärk
F454 Somatoformt Smärttillstånd
F431 Posttraumatiskt stressyndrom
F439 Stressreaktion

## Stöd och behandling

Totalt sett har 46 personer blivit behandlade i mottagningens verksamhet under 2011. Av dessa var 22 personer i behandling från föregående år, 2010. Av dessa 46 individer är 25 personer avslutade under 2011 och resterande 21 personer går i fortsatt behandling under 2012. Figur nr 3 och 4 nedan visar på ”före- och eftermätningar” på de som vi har avslutat och skickat epikris på. Det är 9 individer som vi inte har eftermätningar på, av olika anledningar, s.k. bortfall.

### **Aktuella smärtprogram**

A: Patienten är lätt att motivera till förändring, ca 5 besök i smärtprogrammet.

B: Patienten är svårare att motivera till förändring, behöver mer stöd, ca 12 besök smärtprogrammet.

C: Patienten är omotiverad eller svårt sjuk, ca 20 besök i smärtprogrammet.

#### **Adress**

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

#### **Telefon**

026 - 10 16 00  
0739 – 87 66 46

#### **Webb**

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

#### **E-post**

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

### Fördelat geografiskt i länet

Gävle	Sandviken	Ockelbo	Valbo	Bollnäs	Årsunda	Torsåker	Järbo	Stråtjärna	Söderhamn	Alfta	Bo-dås	Skutskär
30	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2

### Fördelat över ålder

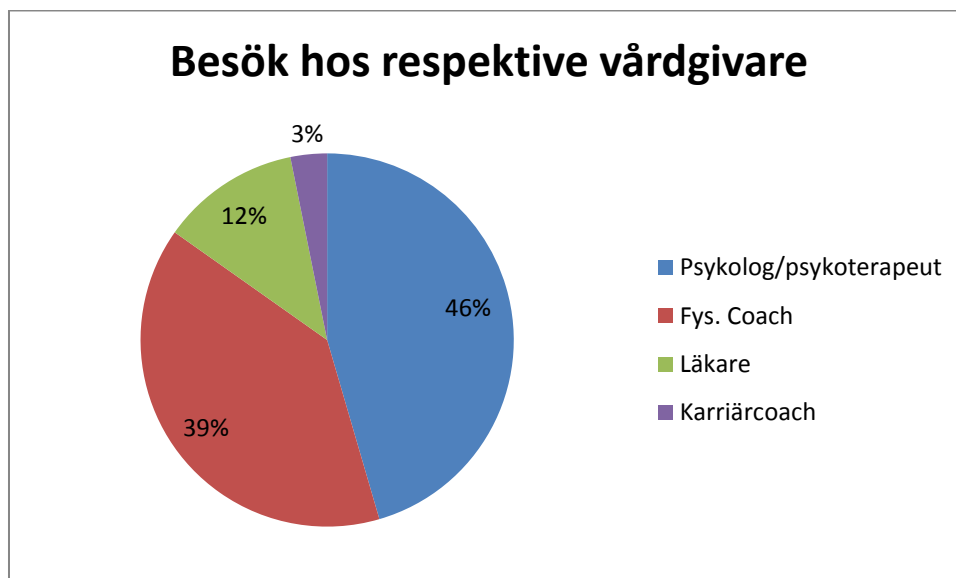
Ålder	0-14 år	15-24 år	25-44år	45-64 år	65-74 år	75 - år
Kvinnor	0	1	14	14	2	0
Män	0	0	2	12	1	0

### Antal behandlingar hos olika yrkesgrupper under 2011 (n 46):

Yrkesgrupp:	<b>Psykolog:</b>	<b>Fys.coach</b>	<b>Psykiater:</b>	<b>Läkare:</b>	<b>Karriärcoach:</b>	Totalt antal behandlingar:
Antal behandlingar:	163	261	139	80	21	664

Medelvärdet ligger på 14,4 behandlingar per patient under 2011.

**Figur 3** Visar hur många besök som varje yrkesgrupp tagit emot i behandlingsdelen (n 664).



#### Adress

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

#### Telefon

026 - 10 16 00  
0739 - 87 66 46

#### Webb

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

#### E-post

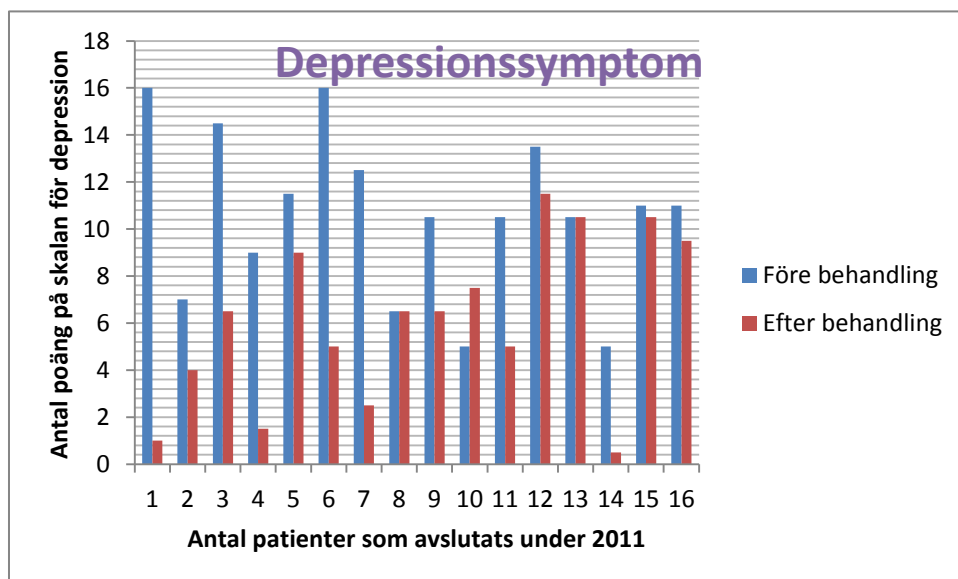
[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)



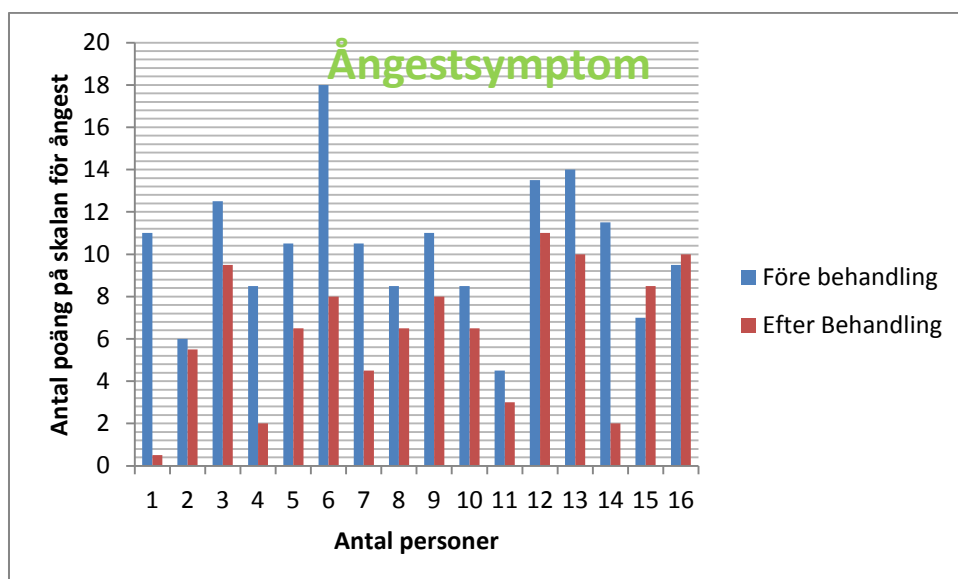
### Avslutade patienter under 2011 (n25)

Vi har avslutat 25 patienter. Bortfall 9 patienter och 16 patienter med fullständiga data.

Figur 4 Visar förbättringen vid depression av avslutade patienter (n16).



Figur 5 Visar förbättring vid ångest av avslutade patienter (n16).



#### Adress

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

#### Telefon

026 - 10 16 00  
0739 - 87 66 46

#### Webb

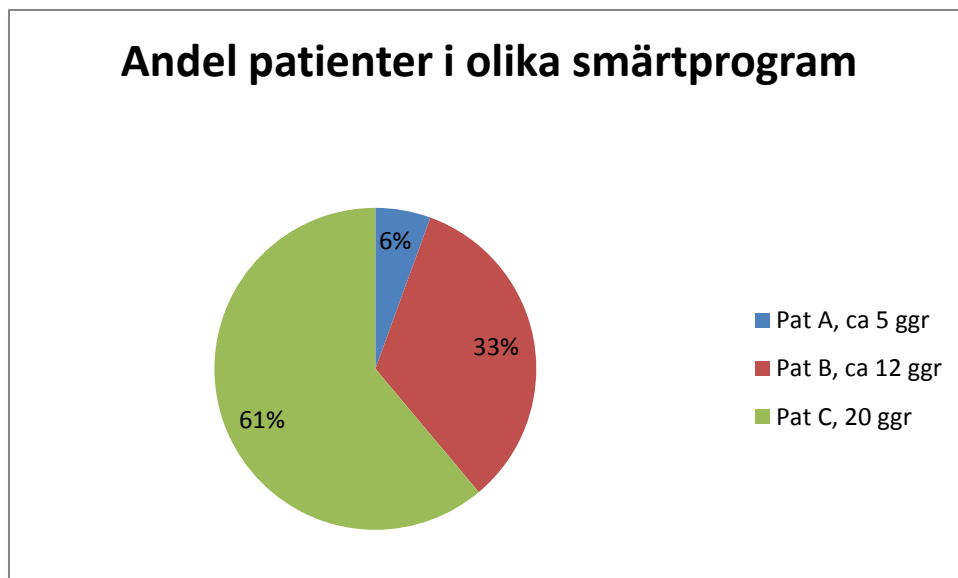
[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

#### E-post

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

**Antal personer som behandlats i respektive smärtprogram av de som avslutats 2011 (n 16):**

**Figur 6** Visar förbättring vid ångest av avslutade patienter (n16).



## **Personalen**

### **Bemanning:**

Kristin Eidhagen: VD, kontaktperson för avtalet, Hälso- och idrottspedagog/fys.coach  
 Irene Bergman: Styrelseledamot, kliniker Leg. psykolog  
 Annika Näslund: Redovisningskontorist och Adm. assistent  
 Inger Holm, Läkarsekreterare och Adm. assistent.

### **Underleverantörer som bemannar mottagningen**

Irene Bergman, Leg. psykolog  
 Jeff Elliott, Specialistläkare i allmänmedicin  
 Katarina Törnell – Rönnlund, Leg. Sjukgymnast/ergonom  
 Christina Ivarsson, Leg. psykolog/Leg. psykoterapeut, handledare  
 Cecilia Lind, Studie- och yrkesvägledare/karriärcoach

#### **Adress**

Hantverkargatan 33  
 803 23 GÄVLE

#### **Telefon**

026 - 10 16 00  
 0739 – 87 66 46

#### **Webb**

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

#### **E-post**

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

## Kompetensutveckling under 2010:

Administratörer	Regelbundna samverkansmöten med olika utbildningsinslag av god vård, bemötande, respekt gentemot vårdtagare i vårdkedjan.
Hälso och idrottspedagog / Fys. coach	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nov, 2 dgr. <i>Mat, Motion och Medicin</i>, Hjärt- och kärl kongress, Grythyttan genom Astra Zenica.</li> <li>- Sept, 2 dgr. <i>Kris- och barndomstrauma, effekter på framtida hälsa</i>, Kris och Traumacenter i Stockholm.</li> <li>- Aug, 1 em. Utbildningsdag <i>Somatoformt smärtsyndrom</i>, Pia Östryd, Rehabmedicin Linköping.</li> <li>- April, 2 dgr, <i>Beteendevetenskap och Algologi med fokus på multimodal rehabilitering vid smärta</i>.</li> <li>- Jan, 2 dgr. ACT - <i>Acceptance and Commitment Therapy</i>, Psykologpartners I Stockholm</li> <li>- Feb, maj, sept, nov 4 dgr. <i>Kvinnor leder vården</i>, Dagens Medicin; konferens med olika teman för kvinnor.</li> <li>-Handledning 1 tim/vecka (läkare)</li> <li>-Handledning 2 tim/vecka (psykolog och psykoterapeut)</li> <li>-Handledning 1 tim/vecka (sjukgymnast)</li> </ul>
Psykolog	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sept, 2 dgr. <i>Kris- och barndomstrauma, effekter på framtida hälsa</i>, Kris och Traumacenter i Stockholm.</li> <li>- Aug, 1 em. Utbildningsdag <i>Somatoformt smärtsyndrom</i>, Pia Östryd, Rehabmedicin Linköping.</li> <li>- April, 2 dgr, <i>Beteendevetenskap och Algologi med fokus på multimodal rehabilitering vid smärta</i>.</li> <li>- Mai, 3 dagar <i>Världskongress i Meta-Kognitiv terapi</i>, Manchester England.</li> <li>- Jan, 2 dgr. ACT - <i>Acceptance and Commitment Therapy</i>, Psykologpartners i Stockholm.</li> <li>-Handledning 1 tim/vecka (läkare)</li> <li>-Handledning 1 tim/varannan vecka (sjukgymnast)</li> <li>-Handledning 1 tim/ varannan vecka (psykolog/psykoterapeut)</li> </ul>
Läkare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nov, 2 dgr. <i>Mat, Motion och Medicin</i>, Hjärt- och kärl kongress, Grythyttan genom Astra Zenica.</li> <li>- Sept, 2 dgr. <i>Kris- och barndomstrauma, effekter på framtida hälsa</i>, Kris och Traumacenter i Stockholm.</li> <li>- Aug, 1 em. Utbildningsdag <i>Somatoformt smärtsyndrom</i>, Pia Östryd, Rehabmedicin Linköping.</li> <li>- April, 2 dgr, <i>Beteendevetenskap och Algologi med fokus på multimodal rehabilitering vid smärta</i>.</li> <li>- Jan, 2 dgr. ACT - <i>Acceptance and Commitment Therapy</i>, Psykologpartners I Stockholm.</li> <li>-Handledning 1 tim/vecka (sjukgymnast)</li> <li>-Handledning 1 tim/varannan vecka (psykolog)</li> </ul>

**Adress**

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

**Telefon**

026 - 10 16 00  
0739 - 87 66 46

**Webb**

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

**E-post**

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

- Sjukgymnast**
- April 2011 2 dgr *Beteendevetenskap och Algologi med fokus på multimodal rehabilitering vid smärta.*
  - Handledning 1 tim/vecka (läkare)
  - Handledning 1 tim/varannan vecka (psykolog)
- Psykoterapeut**
- Sept, 2 dgr. *Kris- och barndomstrauma, effekter på framtida hälsa*, Kris och Traumacenter i Stockholm.
  - Aug, 1 em. Utbildningsdag *Somatoformt smärtsyndrom*, Pia Östryd, Rehabmedicin Linköping.
  - April, 2 dgr, *Beteendevetenskap och Algologi med fokus på multimodal rehabilitering vid smärta.*
  - Handledning 1tim/varannan vecka (läkare)
  - Handledning 1tim/varannan vecka (psykolog)
- Studie- och Yrkesvägledare**
- Regelbundna samverkansmöten med olika utbildningsinslag av god vård, bemötande, respekt gentemot vårdtagare i vårdkedjan.
  - April 2 dgr, *Att arbeta med flyktingar*, Länsstyrelse Gävleborg.
  - Maj 2 dgr, Konferens för att främja kvinnors företagande. *Affärsutveckling för att utveckla idéer och företag*, Tillväxtverket
  - Sept. 1 dag, Nationell konferens för att främja kvinnors företagande, Tillväxtverket.
  - Okt 1 dag, Aktuellt om reformer inom gymnasieskolan och vuxenutbildningen. *Nya kursplaner, behörighet för vidare studier mm*, Skolverket.
  - Handledning 1 ggr/ månad (läkare)
  - Handledning 1 ggr/månad (psykolog /psykoterapeut)

## Säker hälso- och sjukvård

Då vi är ett litet företag med ett team diskuteras avvikelser och patientsäkerhet ögonblickligen när något avvikande uppstår. Utredningsgruppen har team-möten varje vecka där vi diskuterar aktuella patienter. Vi har även regelbundna sammankomster med hela personalstyrkan.

Telefonkontakt med remitterande läkare alternativt familjeläkare förekommer vid behov.

Vi har även deltagit på Rehabmöte tillsammans med andra vårdgivare som varit inblandade i patientens sjukdomsbild.

Angående läkemedel har respektive patients familjeläkare det yttersta ansvaret för den samlade bilden av läkemedel. Om vår doktor sätter in nya mediciner tar han ansvar för det och bokar in uppföljning med patienten.

### Adress

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

### Telefon

026 - 10 16 00  
0739 – 87 66 46

### Webb

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

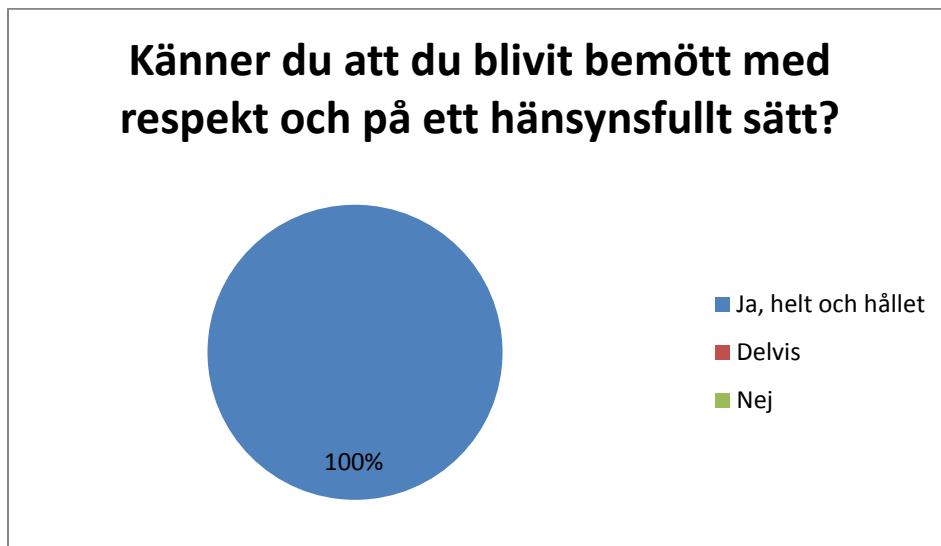
### E-post

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

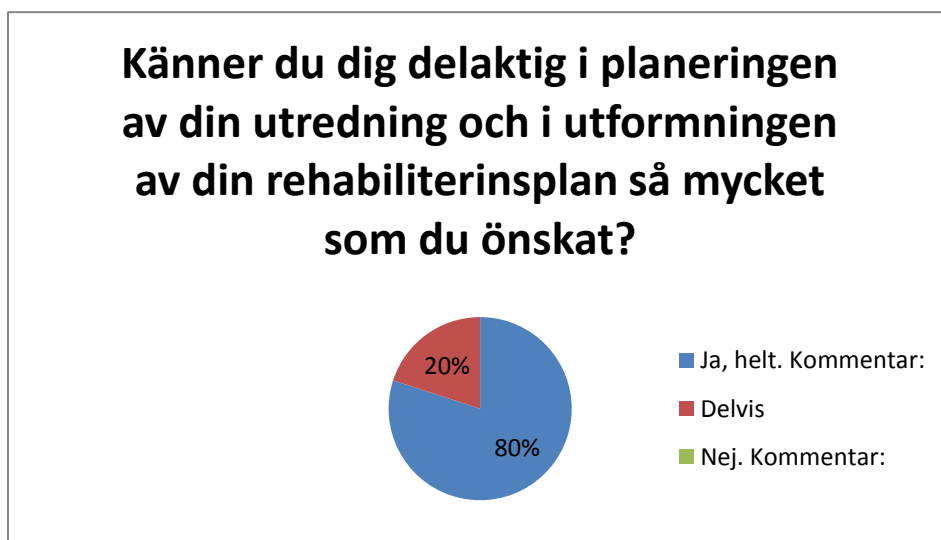
## Patientfokuserad hälso- och sjukvård

Vi inhämtar information om patientupplevelser efter avslutad smärtutredning genom en enkät. Resultatet från dessa mätningar är positiva. Se figur 7, 8 och 9.

**Figur 7** Enkät / utvärdering angående bemötande, lokaler mm, efter 2 veckors utredning av Rehabteam. (n10)



**Figur 8** Enkät / utvärdering angående upplevelsen av sin delaktighet under utredningsperioden av Rehabteam. (n10)



### Adress

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

### Telefon

026 - 10 16 00  
0739 - 87 66 46

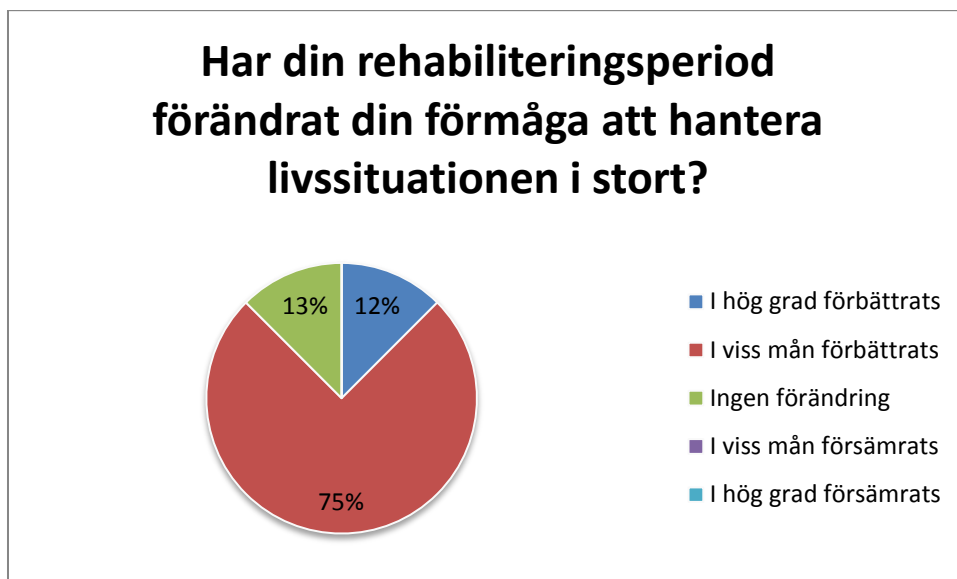
### Webb

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

### E-post

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

**Figur 9** Enkät / utvärdering angående förändringen i smärtupplevelse och hanteringen av livssituationen efter att patienten har avslutat behandling.



**Kommentarer / Övrigt i enkäten :**

"Ett kanonteam! Vilka positiva människor :-)"

"Ni som hjälper mig med både psykisk o hälsoproblem är UNDERBARA! PUSS o KRAM"

"En trygg grupp av personal"

"Äntligen någon som lyssnar av och hjälper till"

"Psykologen går lugnt och tryggt till väga"

"Hälsopedagogen lyssnar av och visar när, var och hur jag ska göra"

"Sjukgymnasten förklarar vad som behöver göras och lyssnar av"

"Läkaren lyssnar och är samlad, förklarar vad han menar"

"Administratörerna är alltid glada och hjälpsamma"

**Effektiv hälso- sjukvård**

Vi har regelbundna möten med Smärtcentrum och deras personal ungefär var 6e vecka. Vi alternerar mötesplatserna där vi åker till sjukhuset och de kommer till oss, beroende på hur det passar. På mötena har vi tagit upp aktuella patienter, hur behandlingen fortlöper och vad respektive vårdgivare tänker kring patientens bästa utifrån god vård.

Något som vi tror är viktigt för effektiviteten av hälso- och sjukvården är att patienterna känner sig trygga och ett led i det är att patienterna får träffa alla vårdgivare i samma lokal.

**Jämlik hälso- och sjukvård**

Oavsett patienternas kön, ålder, funktionshinder, social position, etnisk/religiös tillhörighet eller sexuell läggning behandlas alla på lika villkor. Vårt bemötande till varje enskild patient, oavsett deras respektive bakgrund grundar sig i våra gemensamma värderingar som bygger på

**Adress**

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

**Telefon**

026 - 10 16 00  
0739 – 87 66 46

**Webb**

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

**E-post**

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

respekt gentemot den unika individen. Vi bokar in besök vartefter remisserna ankommer mottagningen.

Våra lokaler är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning genom att man kan ta sig in i byggnaden via en ramp på baksidan av fastigheten och sedan färdas upp till vår våning genom hiss. Vi har tagit emot personer i permobil, bår och körande själv i egen rullstol under 2011. Vid önskemål har det förekommit att vi gjort hembesök.

## **Kommunikation**

Under 2011 har vi inte varit tvungna att använda varken språk- eller teckentolk för att kunna kommunicera med patienterna. Om det behovet uppstår i framtiden är vår policy att kontakta tolkservice och i första hand använda telefontolk genom landstingets tolkavtal. Vid frågeformulär i undersökningssituationer har vi som policy att alltid läsa högt samtidigt som patienten har ett eget exemplar av dokumentet. Detta gör vi oavsett social position, etnisk bakgrund eller om det föreligger läs- eller skrivsvårigheter eller inte. Det är inte bara viktigt ur aspekten jämlik hälso- och sjukvård utan också för vår egen kvalitetssäkring, att vi verkligen mäter det vi vill mäta.

Utifrån Socialstyrelsens föreskrifter (2 kap 5 §SOSFS 2008:14) har det från och med den 1 september 2011 blivit möjligt att använda sms och e-post vid kallelser och påminnelser till patienter. Efter påskrift scannas den in i respektive patients journal Vi har utformat en policy kring det. Det finns en blankett i väntrummet där patienterna fyller i/ger sitt medgivande om att de vill ha sms-påminnelse dagen innan bokat besök. Därefter skickar administratören sms till patienten dagen innan besöket.

## **Hälso- och sjukvård i rimlig tid – tillgänglighet**

### **Telefonkontakt**

Personlig bemanning minst kl 8 – 12 varje vardag, därefter telefonsvarare som avlyssnas regelbundet kommande vardag. Uppföljning av telefonsamtalen görs alltid personligt.

Det första besöket erbjuds inom 14 dagar. Innan det första besöket får patienten hem en kallelse med information om tider samt vägbeskrivning med en karta, till vår mottagning.

#### **Adress**

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

#### **Telefon**

026 - 10 16 00  
0739 – 87 66 46

#### **Webb**

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

#### **E-post**

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)

## Besök

I vår verksamhet i våra lokaler träffar patienterna våra underleverantörer. Dessa är:  
Specialistläkare i allmänmedicin Jeff Elliott, leg. Psykolog Irene Bergman, leg.  
Sjukgymnast/Ergonom Katarina Thörnell – Rönnlund, leg. Psykolog/leg. Psykoterapeut  
Christina Ivarsson och Studie- och yrkesvägledare / karriärcoach Cecilia Lind.

Vi försöker hålla väntrummet ljust och välkomnande med kaffe, te och något tilltugg, samt värmeljus för att skapa lugnare stämning innan besöket hos vårdgivaren.

## Miljökraven

Vi har som mål att lokalmässigt sträva efter en trivsamt fysisk miljö med lokaler som är ändamålsenliga för personal och patienter. Viktigt för oss är även att vi respekterar varandras yrkeskompetenser, samt vet våra egna begränsningar och styrkor. Under 2011 har vi förbättrat lokalen där vi gjort en receptionslucka i väntrummet för att underlätta närhet och enkelhet till att boka nya tider. Det har gjort att väntrummet blivit ljusare och känns därmed mer välkomnande.

Gävle 2012-01-31

.....  
Kristin Eidhagen

.....  
Irene Bergman

### Adress

Hantverkargatan 33  
803 23 GÄVLE

### Telefon

026 - 10 16 00  
0739 – 87 66 46

### Webb

[www.gavlepsykologmottagning.se](http://www.gavlepsykologmottagning.se)

### E-post

[info@gavlepsykologmottagning.se](mailto:info@gavlepsykologmottagning.se)