

## Verktyg för uppföljning av invånarnas upplevelser av verksamheten

Vård- och omsorgskollen är en tjänst för återkoppling direkt från personer som har kontakt med vård och omsorg. Tjänsten är gratis och ges av Sveriges kommuner och regioner, SKR.

När vård- och omsorgskollen används besvaras alla frågor muntligt. Det skapar trygghet för personen att känna att hens upplevelser av kontinuitet, delaktighet, tillgänglighet, samordning och trygghet blir hörda och betraktade som viktiga. Det möjliggör också förebyggande insatser som exempelvis att tydliggöra eventuella läkemedelsändringar, förmedla kontakter och erbjuda SIP (samordnad individuell plan) när det finns fortsatt behov av samordning.

Initiativ till att använda Vård- och omsorgskollen kan tas såväl på verksamhetsnivå som av ledningen.

### Ansök om konto

Alla svenska vårdgivare har gratis tillgång till tjänsten genom SKR. En ansökan görs om konto för att få tillgång till uppgifterna för er avdelning eller enhet. Det enda kravet är en officiell e-postadress från din arbetsgivare.

### Material

Ett stödmaterial finns framtaget som stöd för användande av verktyget, materialet innehåller:

- Grundfrågor
- Frågor vid utskrivning
- Informationsstöd till dig som ringer
- Hjälptext till de frågeställningar som används för uppföljningen

På web-sidan finns också möjlighet att testa dialogen med hjälp av en test-länk så att den som ringer kan känna sig säkrare i dialogen.

Det finns också möjlighet att skriva ut informationsbroschyr till patienter om att ni kommer att ringa upp.

Verksamheter har möjlighet att få hjälp igång med tjänsten med stöd av SKR. Med erfarenhet från de verksamheter som redan är igång är det alltid uppskattade samtal som leder till insikt vilket kan leda till ett mer proaktivt förhållningssätt gentemot våra invånare.

Kontaktperson inom SKR som stöd för start av tjänsten är:

[Kristina Malmsten](#)

Information hittar du genom att klicka på nedanstående länk:

[Vård- och omsorgskollen \(vardochomsorgskollen.se\)](https://vardochomsorgskollen.se)