

Vi sätter människan i centrum

Norrtälje kommun och Stockholms läns landsting i ett unikt projekt
för att ingen ska falla mellan stolarna



tioco

HÄLSA
SJUKVÅRD
OMSORG

Ingen ska falla mellan stolarna

TioHundra är ett samarbetsprojekt mellan Norrtälje kommun och Stockholms läns landsting inom hälsa, sjukvård och omsorg. Projektet – som är unikt i sitt slag – startade i januari 2006 och löper över fem år. Knappt fyra år har gått av projektiden. Tempot är högt och vi kan redan nu visa upp kvalitetsmässiga och ekonomiska resultat.

Grundtanken med Tiohundra är att vården och omsorgen ska hänga ihop. Ingen ska falla mellan stolarna. I Norrtälje kommun ska det vara enkelt att få rätt hjälp när man behöver den. Vi ser människan ur ett bredare perspektiv. Genom att ta ett helhetsansvar bryr vi oss om vad som hänt innan och vad som händer efter den egna kontakten med kunden.

I Tiohundra anpassar vi vården och omsorgen efter vad medborgaren behöver, inte efter vad som är bäst för oss. Det är en stor utmaning att ändra nedärvda strukturer och tänkesätt. Och det kräver tid och tålamod att få olika organisationskulturer att tänka i nya banor.

Gemensam organisation

Den stora skillnaden mellan Tiohundras sätt och det traditionella sättet att arbeta är – att landsting och kommun har en gemensam organisation för hälsa, sjukvård och omsorg. Inom den finns vårdcentraler, psykiatri, äldre- och handikappomsorg samt akutsjukhus. TioHundra har en nämnd och en förvaltning som är den enda beställaren av hälsa, sjukvård och omsorg. Beställningarna görs hos flera olika utförare, där TioHundra AB är den största.

TioHundra ger möjlighet till ökad kontakt mellan olika vårdgivare. Det finns helt enkelt inte "någon annan" att skicka vidare till. Har man själv inte lösningen, hjälper man kunden vidare.



Våra målgrupper

Redan tidigt i projektet bestämde vi att fokusera på tre målgrupper: Barn och unga, Vuxna mitt i livet samt Äldre. Varje målgrupp har egna verksamhetsplaner som formas tillsammans med utförarna och övriga intressenter som bl a försäkringskassan, arbetsförmedlingen och kommunala förvaltningar inom respektive område. Av flera skäl inledde vi arbetet med de äldre. Dels för att där var behoven störst, drygt 60 procent av resurserna behövs för de äldre, dels för att det fanns mycket att effektivisera inom äldreomsorgen.

En väg in

För att kunna förbättra och förändra vårt arbete har vi regelbundna samtal med medborgarna i Norrtälje kommun. Genom vår årliga stora befolkningsenkät TioHundrabarometern, medborgardialoger samt återkommande kundenkäter inom hälsa, sjukvård och omsorg fångar vi upp vad de tycker om vårt arbete. En lösning är att vi skapat ett nytt telefonnummer. Det innebär att kunden bara behöver ringa ett nummer, 10100 till omsorg, hälso- och sjukvård i Norrtälje kommun för att få hjälp. Härifrån kan vi leda kunden vidare till en allmän kundtjänst, en sjukvårdsrådgivning med sjuksköterskor, trygghetsjouren och en värdvägledning.

Mer kvalitet för pengarna

Kvalitetsarbetet bedrivs med stort engagemang. Det finns en stark drivkraft i Tiohundra att vilja göra skillnad för människor. Men kvalitet handlar om mer än de direkta vårdinsatserna. Allt ska fungera hela vägen: bemötande, kontakter och viljan att lösa problem.

Vi kan visa på tydliga förbättringar, höjd kvalitet och samtidigt ekonomiska besparingar inom hälsa, sjukvård och omsorg. Genom en organisation, istället för två, har vi kommit långt inom bland annat: gemensamt journalsystem, ökad samverkan mellan husläkare och läkare på sjukhuset, bättre vårdplanering, hemtjänst och hemsjukvård i samma person, förenklad biståndsbedömning med mera. Läs mer på våra kvalitetskort "Från vision till verklighet".

Beslut om framtiden

En utvärdering är genomförd och nu diskuterar man hur organisationen ska se ut inför 2011. Men projektet lever vidare med full energi och entusiasm fram till dess. Vi vet att vi gör skillnad – med människan i centrum. Allt för att ingen ska falla mellan stolarna.



Du kan läsa mer om vårt arbete på tiohundra.se eller kontakta oss om du vill veta mer.
www.tiohundra.se