

Hur förbättrar man vården tillsammans med patienter?

Cristin Lind

24 november 2016

Vad är patientsamverkan?

Kärt barn, många namn

- Brukarmedverkan
- Patientsamverkan
- Patientdelaktighet
- Brukarinvolvering
- Person-/patient-/familjcentrerad vård
- Patientmakt, patientkraft
- Partnerskap
- Co-production, co-design, co-care
- Public and patient involvement



Vad betyder
dessa ord för dig?
dina medarbetare?
er organisation?
era patienter?

Varför är det viktigt?

Patientsamverkan i vården är en viktig del i högkvalitativ vård. Det associeras med förbättrade behandlingsresultat, kortare sjukhusvistelser, minskad återinskrivning, förbättrad funktionell status och minskad dödlighet. Patientsamverkan bidrar till att patienter har ökad inflytande i beslutsprocesser gällande deras vård och behandling. Patientsamverkan bidrar till att minska medicinska misstag och biverkningar, förbättra följsamhet, förbättra egenvård och minskar personalomsättning.

Varför är det viktigt för dig?
dina medarbetare?
er organisation?
era patienter?

Samverkan på olika nivåer, några exempel



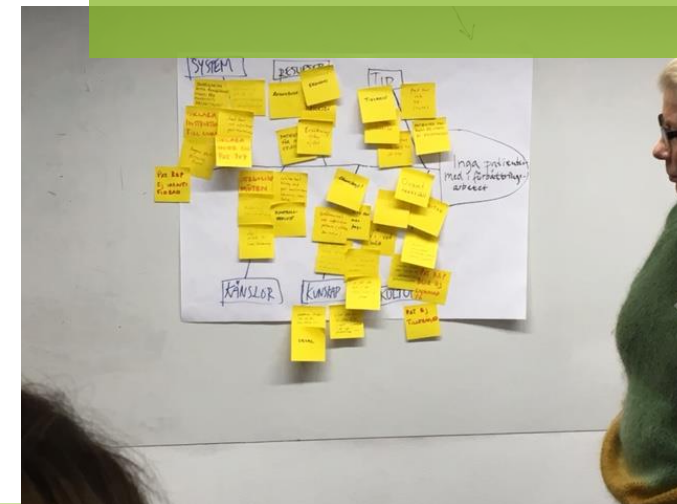
	Planera	Utföra	Utvärdera
I vårdmötet	Egenvård	Patienter i ronder	PROM Lex Maria
Klinik mikrosystem	Skuggning		Patienter i händelseanalys
Sjukhus mesosystem	Patienter i styrgrupper	Patienter som medarbetare	
Landsting/stat makrosystem	Hearings		Politiska valresultat

Varför har vi inte med patienter i vårt förbättringsarbete?

- 0 • **Tid** Tidsbrist, möten på fel tid
- 0 • **Resurser** Ersättning
- 4 • **Känslor** Kontrollförlust, "vår rädsla för svar", osäkerhet
- 5 • **Okunskap** Hur. Vem man ska välja. Vad man ska fråga?
- 6 • **Kultur** Hierarki. "Vi vet bäst"
- 11 • **(O)Struktur** Otydligt att det är en prioritering i min organisation. Oklara förväntningar. Svårt att hitta fungerande system. Saknas patienter.

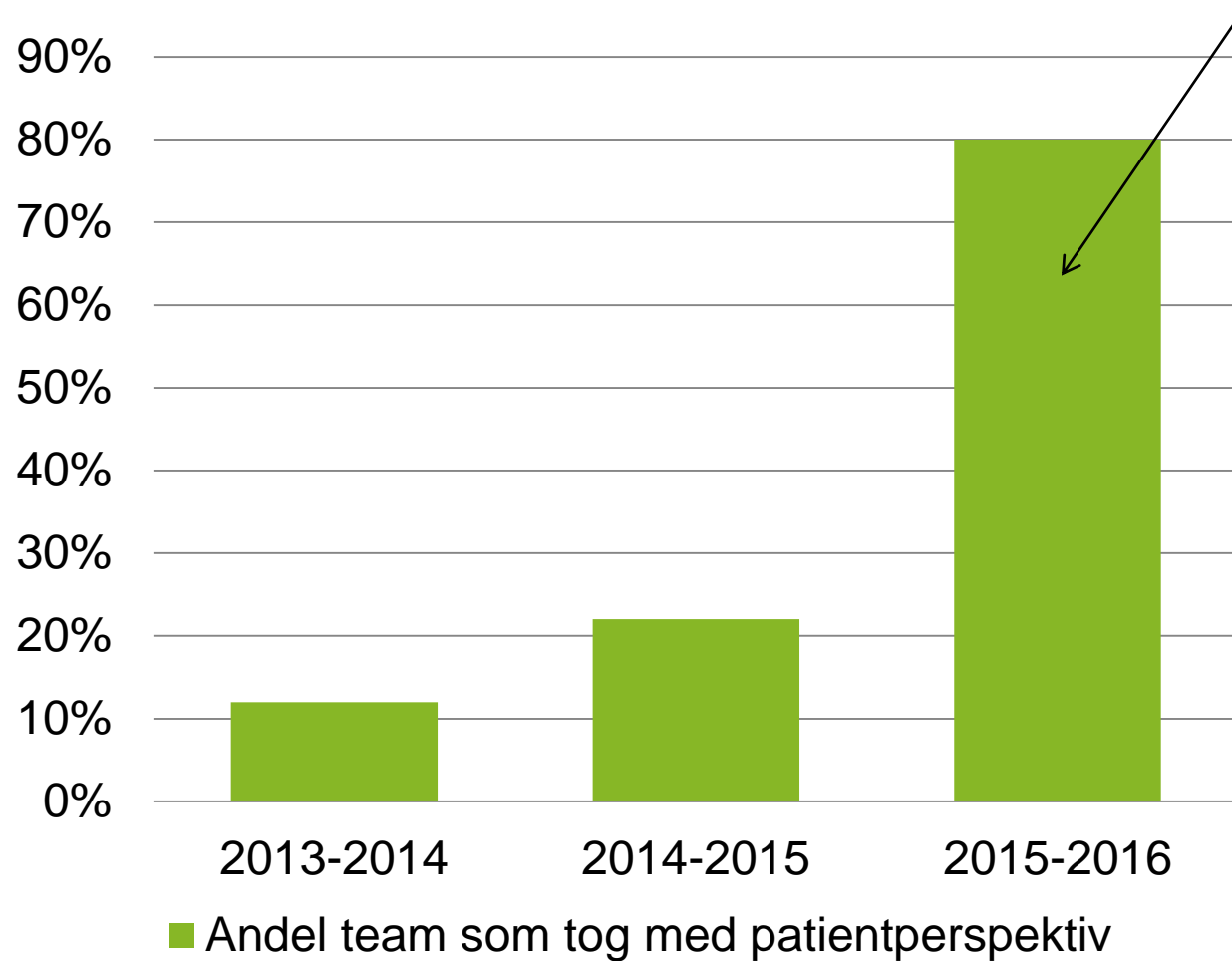


Vilken orsak har mest inflytande?



Patientsamverkan i Coachingakademin

Vad hände år 3?





Skuggning

Skuggning gör det möjligt att uppleva vården från patientens eller närståendes perspektiv. Att följa – skugga – patienten genom en vårdepisod och observera miljö och händelser utifrån deras perspektiv kan öka empati och förståelse för patienten under en vårdprocess. Detta kan inspirera till utvecklingsarbete.



KATEGORI
Case



TIDSÄTGÅNG
1-4 timmar



ANTAL MEDVERKANDE
1-2 personer



SVÅRIGHETSGRAD
Lätt

MATERIAL

- Papper
- Penna



Skriv ut/Spara

När ska verktyget användas?

Skuggning är en bra "prova på"-metod för verksamheter som vill lära sig om patientens upplevelse av sina processer.

Skuggning är ett bra prova på-verktyg som kan användas när verksamheter vill veta hur patienten upplever olika vårdprocesser. Det tar kort tid att planera och utföra skuggningen och den medför inga direkta kostnader. Den kan göras på avdelningen under vanlig arbetstid av nästan vem som helst och den ger omedelbar feedback. Skuggning leder ofta till insikter som är svåra att få ifrån sitt professionella perspektiv.

Verktyg: Skuggning

- Att följa (skugga) patienten genom en vårdepisod och observera miljö och händelser ur deras perspektiv
- Ökar förståelse för patientens eller närståendes upplevelse
- Enkelt sätt att förstå värdet av att se saker ur patientens perspektiv
- Relativt enkelt att utföra
- Är bara en tolkning av patientens upplevelse, men kan ge förbättringsidéer som är värdefulla



Verktyg för skuggning

<http://qrcstockholm.se/case/skuggning/>

Verktyg: Patientintervjuer

- En djup, strukturerad dialog med en patient som får beskriva sin erfarenheter med egna ord
- Ger en ökad insikt i personens upplevelse, behov, förväntningar, och livet utanför vården.



Verktyg för patientintervjuer
<http://qrcstockholm.se/case/patientintervju/>

Verktyg: Patienter i teamen

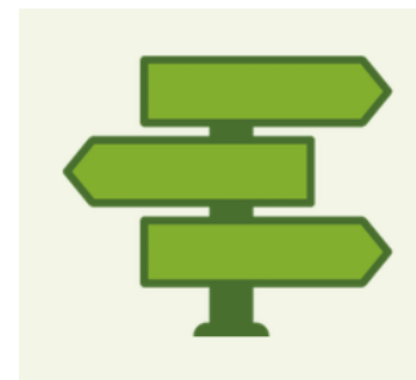
- En eller flera patienter är med i ett projekt, t ex förbättringsteam
- Ger kontinuerligt ett patientperspektiv
- Behöver engagemang från hela teamet
- Skickar en stark signal att patienten är medskapare, inte bara objekt för förbättring



Verktyg för patientintervjuer
<http://qrcstockholm.se/case/patienter-i-forbattringsteam/>

Verktyg: Patientresa

- Är en grafisk visualisering av en upplevelse eller process
- Patienter beskriver sina känslor kring det de upplevt
- Få djupare förståelse för patientens behov och beteende
- Man får bättre information ju fler gånger man använder verktyget



Patientresa



Verktyg för patientintervjuer

<http://qrcstockholm.se/case/patientresa/>

FAQ kring patientsamverkan (*frequently asked questions*)

- Är det verkligen nödvändigt i vårt arbete?
- Räcker det inte med PROM? Enkäter?
- Hur många patienter ska man lyssna på?
- Hur vet vi att vi har en representativ bild?
- Får man verkligen fråga? Är det etiskt ok?
- Vem ska vi välja? Hur rekryterar vi?
- Ska vi ge ersättning?
- Kommer jag att bli lyssnad på? Vill de verkligen ha mig där? Vad är syftet för min medverkan?



Vilka frågor har du?

Tips och tankar

- Det finns många verktyg och metoder
- De kräver olika resurser (tid, mod, pengar, kunskap) och ger olika resultat (t ex info om en enskild upplevelse, eller aggregerad data om en grupp)
- Ju flera verktyg desto bättre bild
- Övning ger färdighet. Tänk på första pannkakan!



<http://qrcstockholm.se/patientsamverkan/verktygslada-2/>

Jag tycker att det här med patientmedverkan verkligen är spännande OCH utmanande.

Jag känner mig inte helt trygg i min roll när vi tar in patienter – och detta endast på grund av min osäkerhet, inte att patienten skulle ”göra något fel”. Jag tror att jag framförallt känner mig osäker [för att] ”lura” patienterna att de får större inflytande på vården än de faktiskt får. Eller rädsla att göra dom besvikna när vi ”blottar våra brister”.

Hittills har alla varit positiva. Teamet är spända för att höra vad patienterna tycker. Patienterna är glada för att bli sedda. Och cheferna lyssnar intresserad på. Vi kommer absolut fortsätta med detta, inom hela Regionen.”

--Coachingakademi deltagare, 2015-2016, Ssk, Gävleborgs län

Tack!

Vår rapport. Partnerskap mellan patient och vårdprofession, QRC Stockholm, 2016

Verktygslådan för Patientsamverkan
<http://qrcstockholm.se/patientsamverkan/verktygslada/>