

Involvera patienten i utvecklingen av vården

Tema 3

<http://www.natverket-hfs.se/forbattringsarbete>

Upplevelsebaserade förbättringar tillsammans med patienten

Kvalitetsdriven verksamhetsutveckling 2011

De vi ska skapa ett värde för

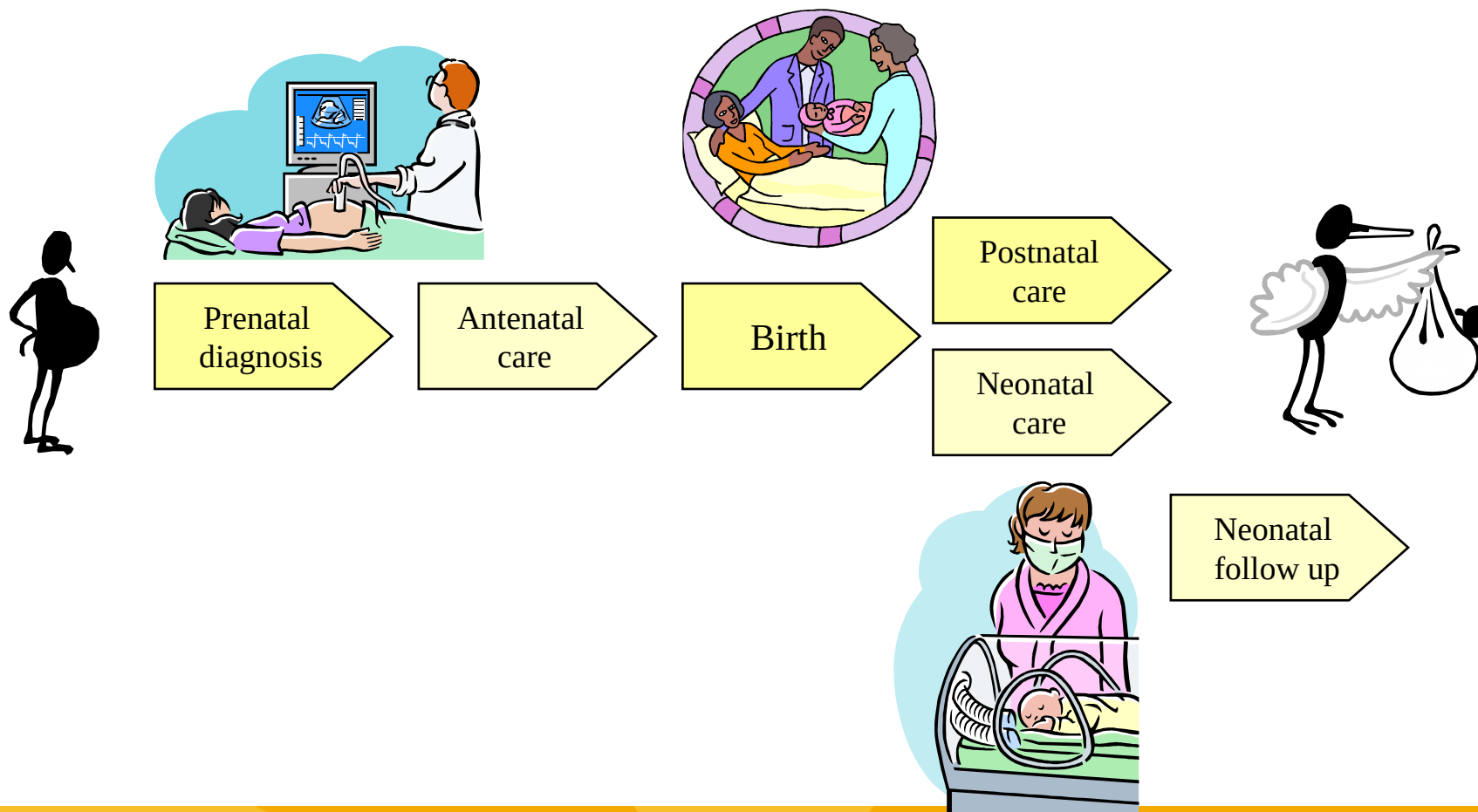


Expericence Based Design (ebd) Experience Based Co-Design EBCD



Paul Bate and Glenn Robert

The patient process



Olika sätt att utveckla sjukvårdsverksamhet



1. Utveckla verksamheten utan att lyssna på kunden
2. Lyssna på kunden och sen själv utveckla verksamheten
3. Lyssna på kunden och utveckla verksamheten tillsammans med kunden

När patient och personal får säga sitt.....

- Fånga upplevelsen
- Förstå upplevelsen
- Förbättra upplevelsen
- Mäta förbättringen



Patientinvolvering på avd 46



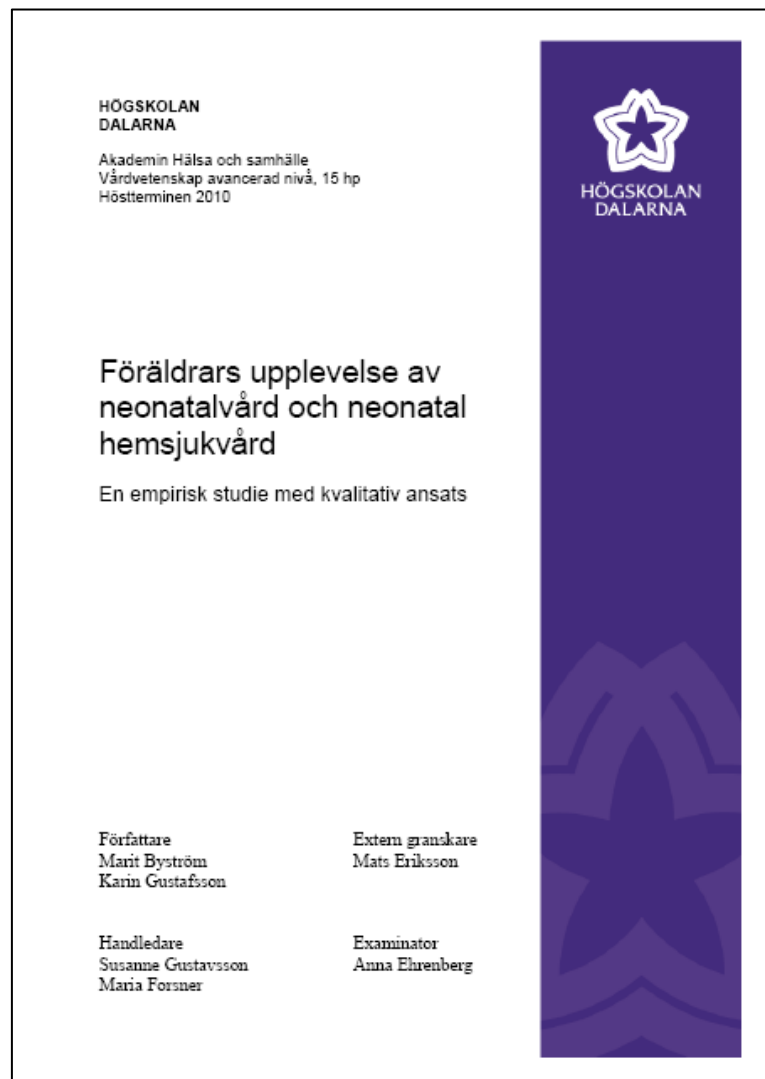
- Ett förbättringsprojekt med 5 föräldrar och 7 vårdpersonal som tillsammans hittar viktiga saker att förbättra och också genomför dessa förbättringar tillsammans.
- Föräldrar rekryterades via neovård i hemmet
- Vårdpersonal rekryterades via information på avd 46
- Startade hösten 2010, avslutades sommaren 2011

”Fånga upplevelsen”

Berätta om er upplevelse av hela vårdtiden, från det att ert barn blev i behov av neonatalvård tills barnet blev utskrivet från neonatalvårdsavdelningen?

Hur kändes det?





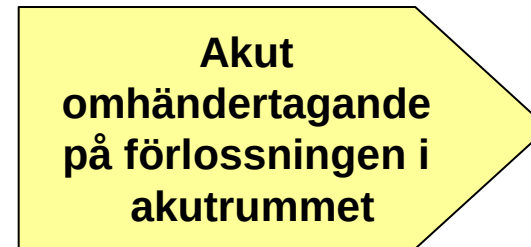
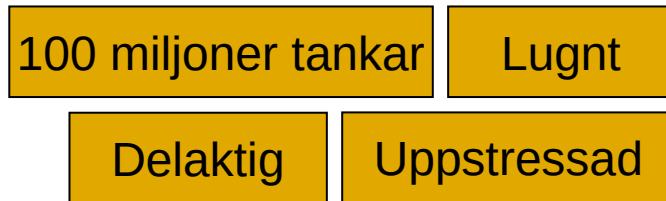
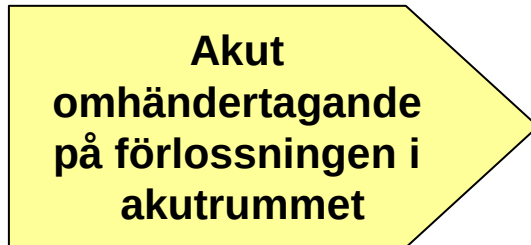
Känna sig omtumlad och misslyckad
Vilja ha kunskap
Känna trygghet
Familjen får vara tillsammans
Känna sig nöjd
Se brister i vården och miljön
Vara redo för hemgång och neonatalvård i hemmet

Genom kunskapen om föräldrarnas upplevelse av neonatalvård kan barnsjuksköterskan ta till sig de positiva upplevelserna och försöka hitta lösningar på problemen som framkommit.

Detta kan då ge en förbättring av den neonatala upplevelsen för föräldrarna.

”.....sen innan man börja så satt ju alla och sa sitt namn och vad dom gjorde och det var också väldigt bra det var en sån där rutinkontroll och de har de inte gjort vid dom andra snitten då var det alltid massor med folk som snurrade runt omkring sådär men nu var det genomgång alla sa sitt namn och vad de hade för uppgift och det kändes bra”

"Förstå upplevelsen"



Ibland ta över från stressade, blockerade oerfarna läkare

Komma springande när det larmar



Känner sig i vägen Jobbigt Chockad Rädd

När barnet är på neo
och mamman på BB

Måste rätta mig
efter BBs mattider

Måste köras
in till neo

Andan i halsen

Jobbigt

Mycket spring

Besvärligt

Pusslande

Pressad

Till besvär

Otillräcklig

Hade ingenstans att ta vägen

Besvärligt

Onda ögat på sig

Frågande blickar

När barnet är på neo
och mamman på BB

Bra kommunikation

Irriterat och
missuppfattningar vid
bristande kommunikation

Fungerar bra

Rädd

Känns som att
mamman är långt borta

Osäker

Att inte veta vad som
händer med barnet

Kärvt

Otillräcklig

Lättare vid inskrivning
av barnet

Att inte höra
hemma någonstans

Få olika besked

Orolig

Ledsen



”Förbättra upplevelsen”





Skaraborgs Sjukhus

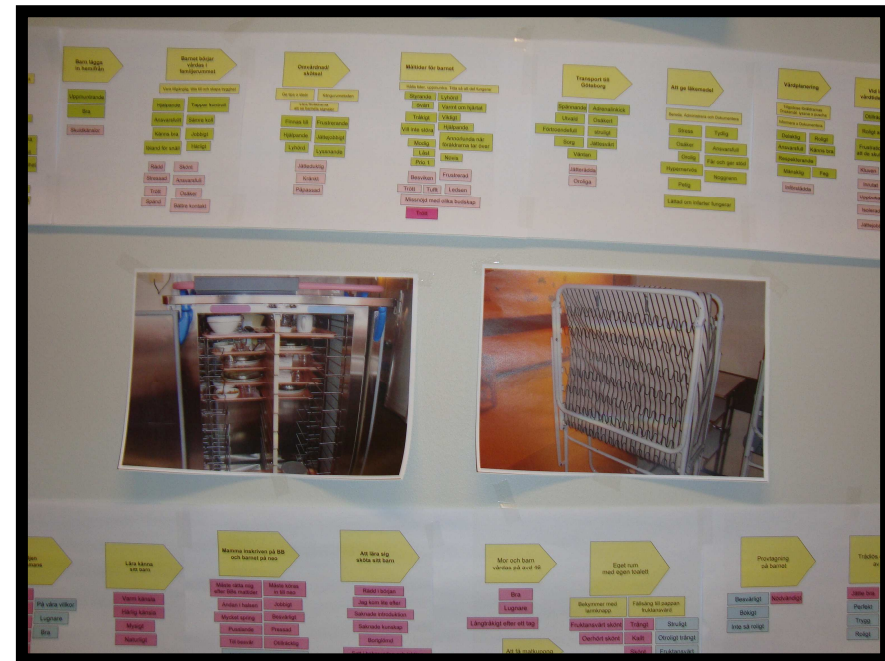


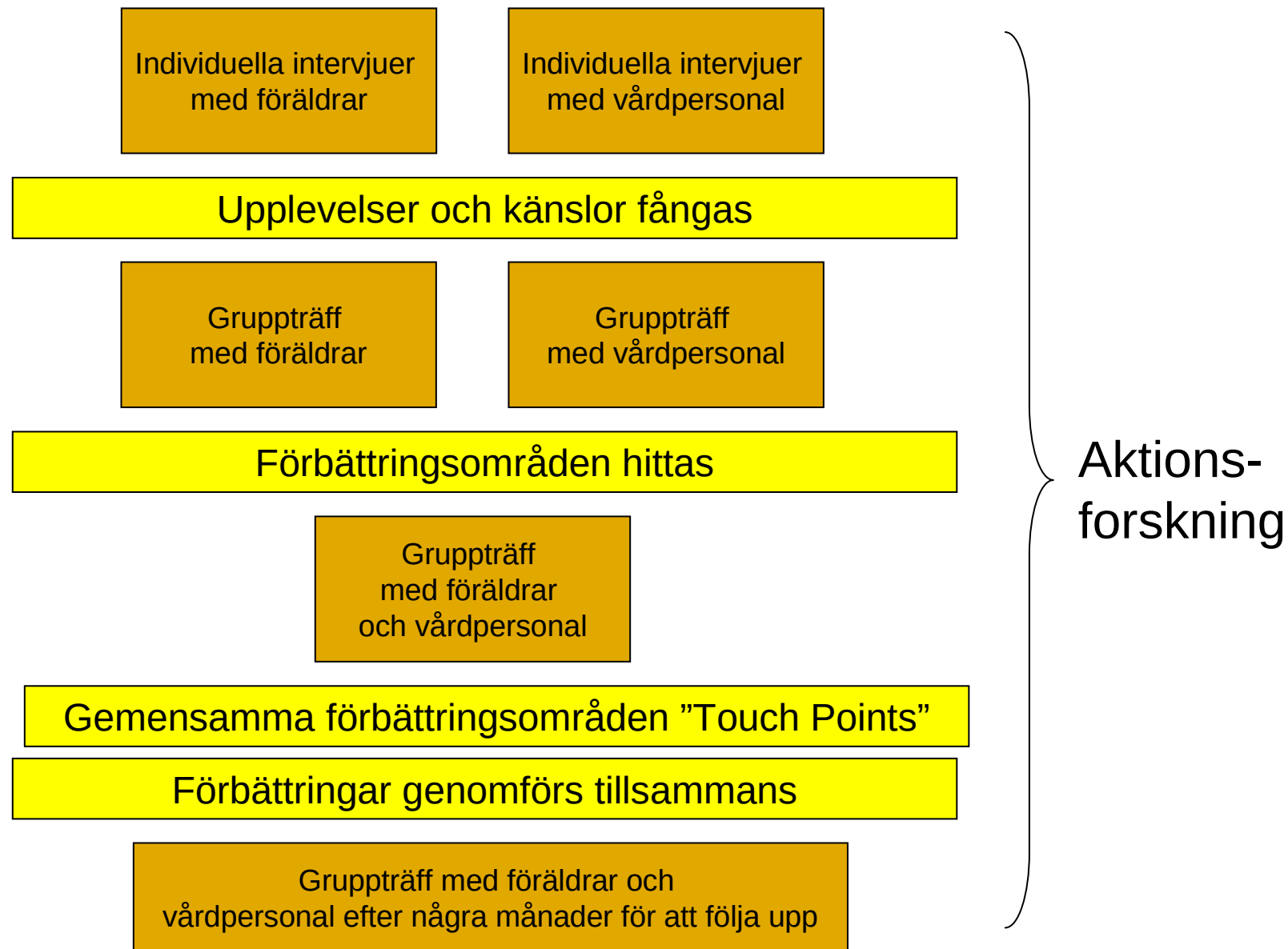




Skaraborgs Sjukhus

"Mäta förbättringen"

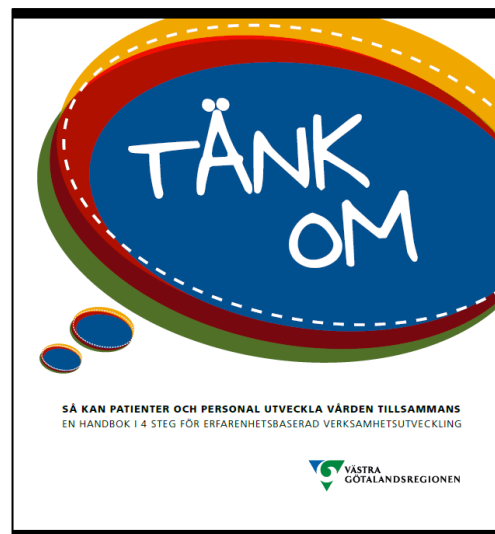






Vårdpersonal har ett ansvar för att förbättra vården !

Patienter och föräldrar har inte det ansvaret men de ska erbjudas att vara med om de vill !!



Praktisk övning - grupp

- Känslokarta över resan till sommardialogen och identifiera gemensamma touchpoints

Reflektion

- Hur är det att arbeta, studera och lära i en organisation där patienter och närstående finns delaktiga (medskapande) i utveckling/förbättring av vården?
- Vad betyder en engagerad patient för vården?
- Vågar vi släppa in patienter och närstående i sjukvårdens förbättrings-/utvecklingsarbete?
- Vill dom vara med?

Film om självdialys på Ryhov

http://www.skl.se/vi_arbetar_med/demos/demokratiutveckling/civilsamhallet/co-production