

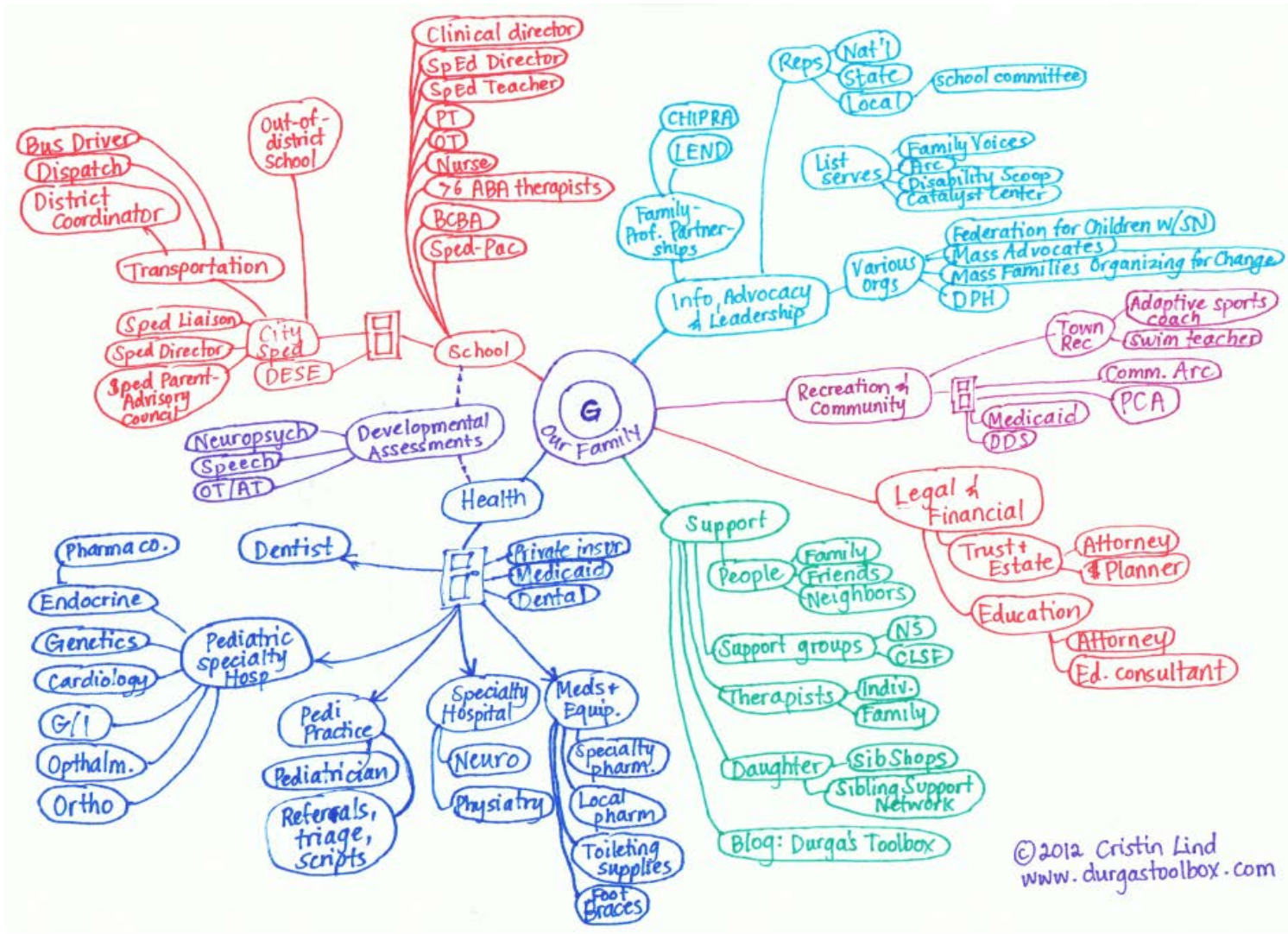


**Hur skapar
man
patient-
samverkan i
förbättring
på riktigt?**

Cristin Lind

cristin.lind@sll.se

Interprofessionellt lärande?



Interprofessionellt lärande?



Boston Children's Hospital
Until every child is well™

[International Visitors](#) | [MyChildren's Patient Portal](#) | [Donate](#)

Patient
Resources

Clinician
Resources

Centers +
Services

Research +
Innovation

Conditions +
Treatments

Ways to
Help

SEARCH



Division of Developmental Medicine

Home > Centers + Services > Departments and Divisions > Division of Developmental Medicine > Training

Request
Appointment

Overview

Meet our Team

Programs and Services

Research and Innovation

In the News

Training and Fellowships

DBP Fellowship

Psychology Fellowship

LEND Fellowship

Events

Contact Us

Conditions and Treatments

LEND Fellowship



The Leadership Education in Neurodevelopmental Disabilities (LEND) program is designed to advance their knowledge and skills in preparation for careers in special health care needs and their families. Our LEND program includes training and education professionals as well as to families.

The program is appropriate for students in any professional discipline who work with children with developmental disabilities and their families, including but not exclusive to audiology, creative arts, dentistry, education, family medicine, health administration, law, nursing, nutrition, occupational therapy, pastoral counseling, pediatrics, physical therapy, psychiatry, psychology, public health, rehabilitation counseling, social work, and speech therapy. Family members who wish to advance their knowledge in these areas and who are working toward leadership roles in the field of maternal and child health are encouraged to apply and become a fellow as well.

Long-term LEND fellows spend approximately 400 hours in our program. There is an expectation that fellows commit to 1 ½ days per week from September through the middle of May, with Fridays being the dedicated training day. The additional half day is negotiated with the fellow and is dependent on other obligations. Each fellow is expected to participate in all the various training activities during the year. Stipends are available for some fellows.

- [LEND Program Description](#)
- [LEND Application](#)
- [Social Work Application](#)

“Family members who wish to advance their knowledge in these areas and who are working toward leadership roles in the field of maternal and child health are encouraged to apply and become a fellow as well.”

QRC Coachingacademy (QRC CA)

- Ett samarbete mellan QRC Stockholm och Karolinska Institutet
- Coachingutbildning i förbättringsarbete sedan 2013
 - University accredited
 - Coach- och ledarspår
 - Teori och praktik
- QRC Kvalitetsnätverk
- Skräddarsydda program
 - KS Barn och kvinnor
 - KI läkarprogram

98 improvement
coaches

49 leaders

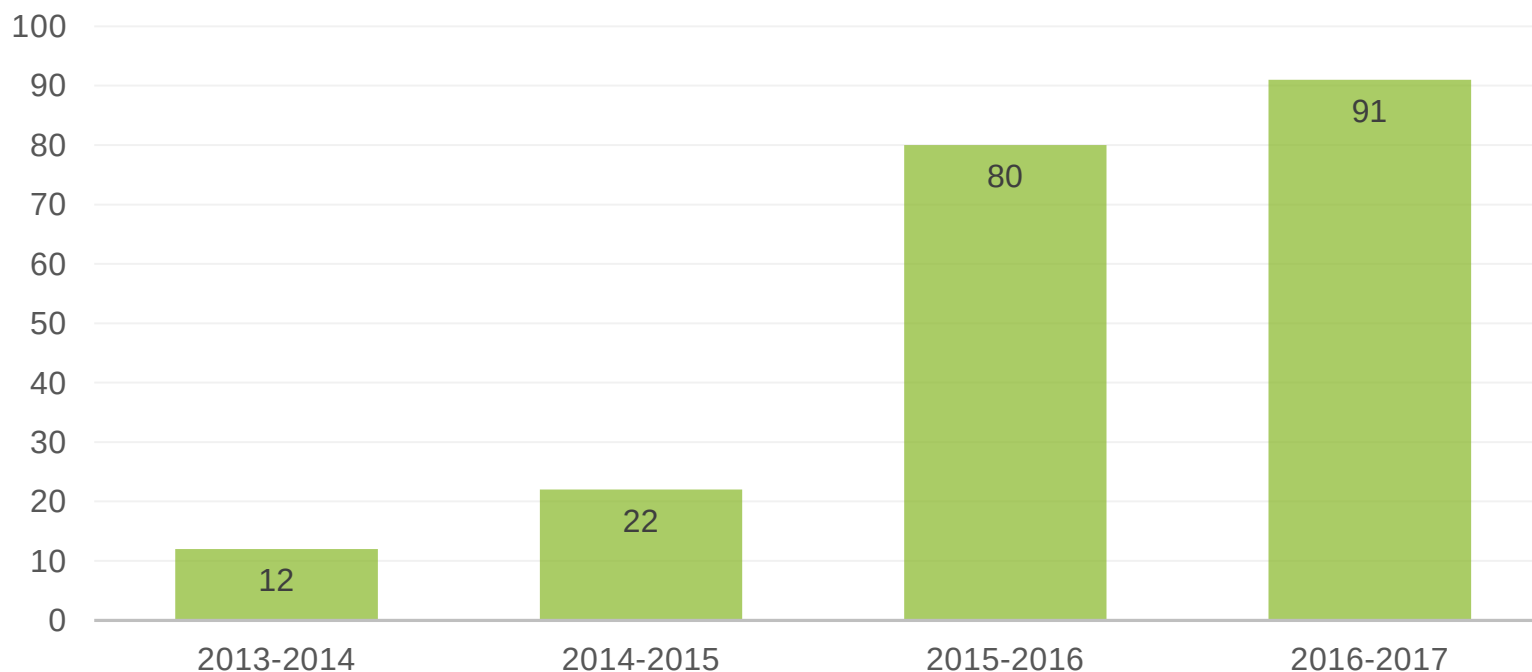
330 team members

75 clinics

32 NQRs

Vår resa

% deltagare i QRCs Coachingakademin som inkluderade patientperspektivet i sitt arbete



Vi trodde vi visste vad våra patienter ville ha —men det visste vi inte!

Våra slutsatser

- Förbättringsarbete och patientsamverkan behöver varandra
- Att få professionen att känna sig kompetenta och motivera krävde mycket mer stöd än vi förväntade oss
- För att aktivera studenterna behövdes tekniker som berörde huvudet (evidens), hjärtat (reflektion) och händerna (verktyg och övning)
- Att kombinera förbättringsarbete och patientsamverkan gjorde både bättre, och resulterade i mer arbetsglädje

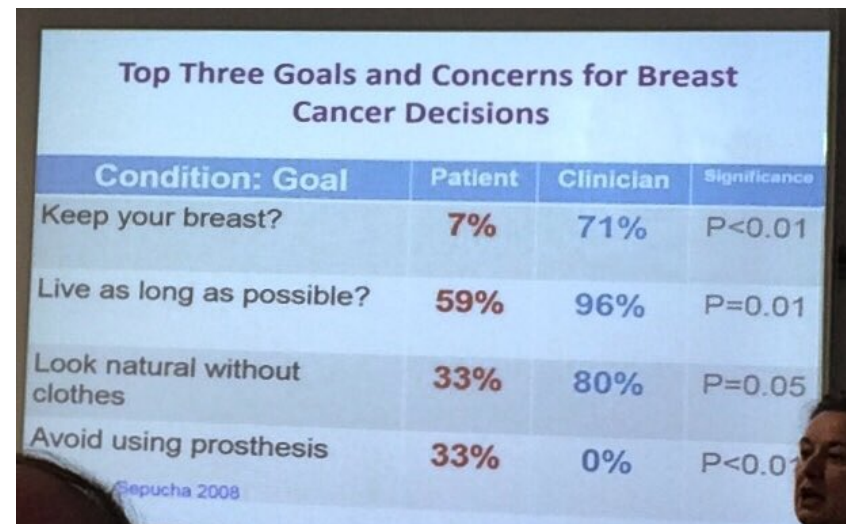
Kärt barn har många namn

- Patientsamverkan
- Brukarmedverkan
- Partnerskap med patienter
- Patientinvolvering
- Brukardelaktighet
- Personcentrerad vård
- Co-production, co-care
- Egenvård
- Patientaktivering



Varför är patientsamverkan viktig?

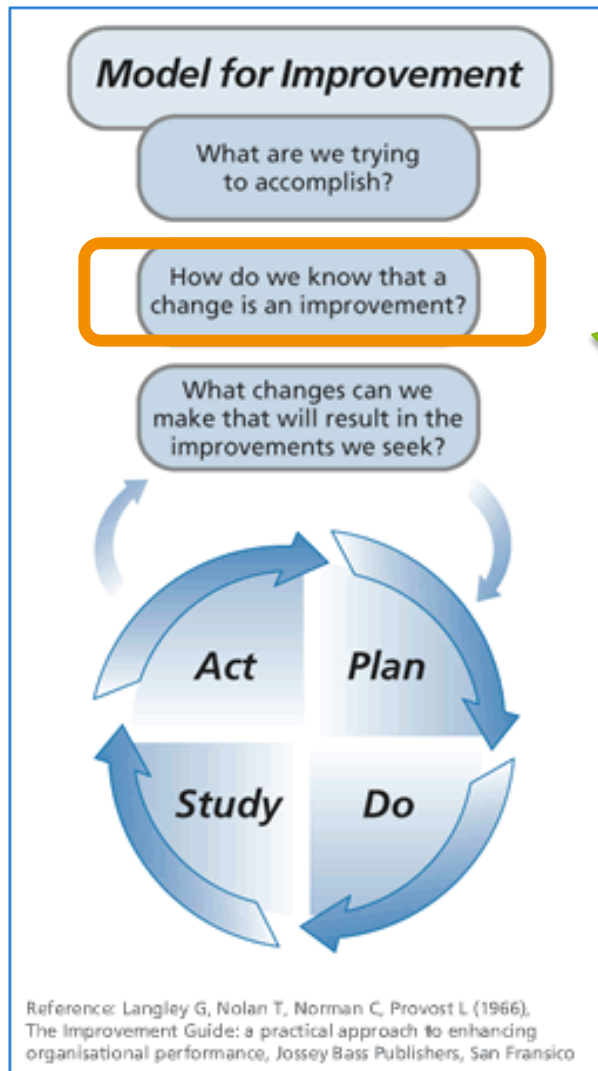
Patientsamverkan i vården är en viktig del i högkvalitativ vård. Det associeras med förbättrade behandlingsresultat, kortare sjukhusvistelser, minskad återinskrivning, förbättrad funktionell status och minskad dödlighet. Patientsamverkan bidrar till att patienter har ökad inflytande i beslutsprocesser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



Condition: Goal	Patient	Clinician	Significance
Keep your breast?	7%	71%	P<0.01
Live as long as possible?	59%	96%	P=0.01
Look natural without clothes	33%	80%	P=0.05
Avoid using prosthesis	33%	0%	P<0.01

Gepucha 2008

Förbättring för vem?



Vi skulle utveckla vår webbsida och vi var väldigt nöjda...tills vi frågade en ungdom hur hon skulle söka information om BUP. 'Jag skulle ta upp min telefon och söka på BUP !' sade hon.

Då upptäckte vi att sidan inte var mobilanpassad utan såg bra ut endast i webbformat. Vilken miss från vår sida.

“Patienter förstår inte alls hur man sköter en klinik.... De förstår inte vad som krävs för att ge bra vård.”

“Om man frågar så innebär det att man tänker göra något med svaren och att man gör det dom säger att dom vill.”

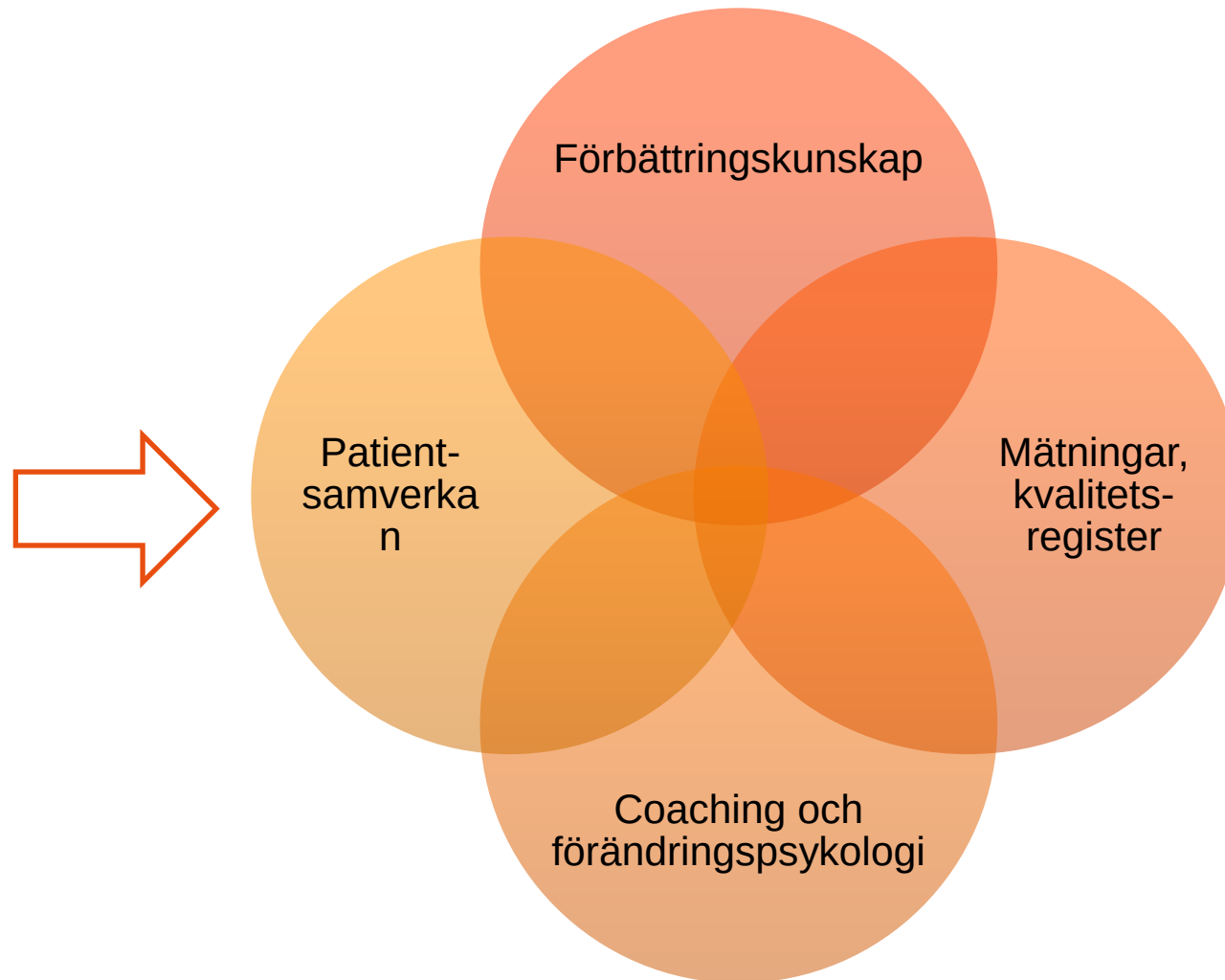
“Det är nyttigt men det är extra arbete. Även om det tar bara en extra minut ... är det en minut vi inte har.”

“Våra patienter verkar nöjda och glada.”
“Feedback har ingen nytta...den är för positiv.”

Ge plats i kursen



Ge plats i kursen



Skapa mentala modeller

	Planera	Utföra	Utvärdera
I vårdmötet	Egenvård	Patienter i ronder	PROM
Klinik mikrosystem	Co-design	Patienter i förbättringsteam	Enkäter Förslagslåda
Organisation mesosystem	Patienter i styrgrupper	Patienter som medarbetare	
Region/stat makrosystem	Patienter deltar i beställning		Politiska valresultat

Ge valmöjligheter



Patientberättelser



**Patientcentrerad
rapport**



**Patienter i
förbättringsteam**



Patientresa



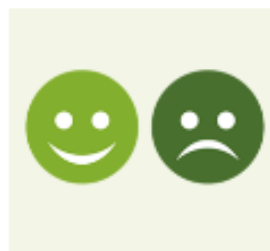
Personas



**Resultat av vård
(PROM)**



Tänka högt



**Upplevelse av vård
(PREM)**



Upplevelsesdagbok

...men också steg-för-steg instruktioner



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



TIDSÅTGÅNG
1-4 timmar



ANTAL MEDVERKANDE
1-2 personer



SVÄRIGHETSGRAD
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.

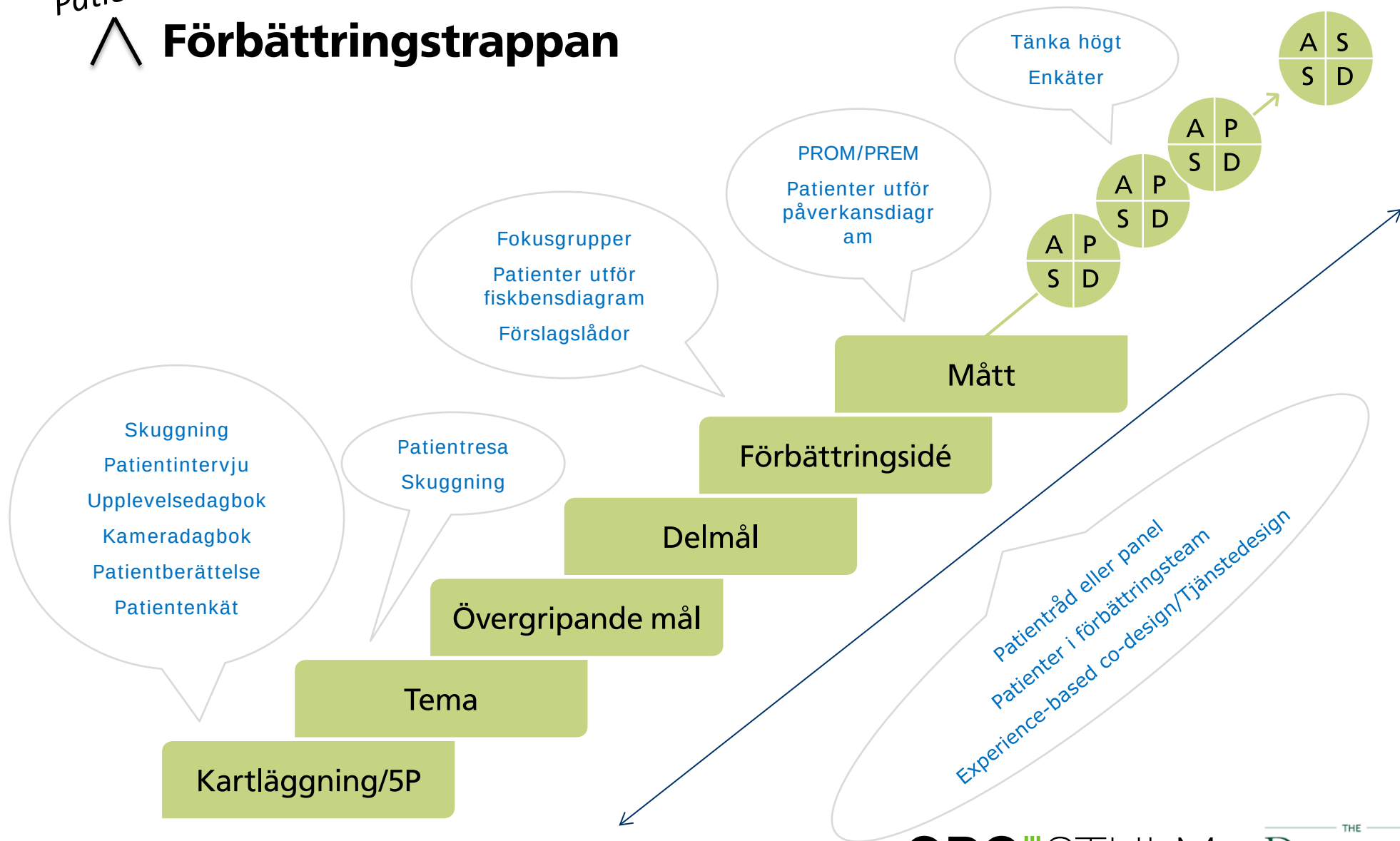
Skuggning är ett bra prova på-verktyg som kan användas när verksamheter vill veta hur patienten upplever olika vårdprocesser. Det tar kort tid att planera och utföra skuggningen och den medför inga direkta kostnader. Den kan göras på avdelningen under vanlig arbetstid av nästan vem som helst och den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

Hur gör man?

- Förbered inför skuggningen genom att välja ut en process att skugga. Identifiera och kontakta

Patientsamverkan längs

^ Förbättringstrappan

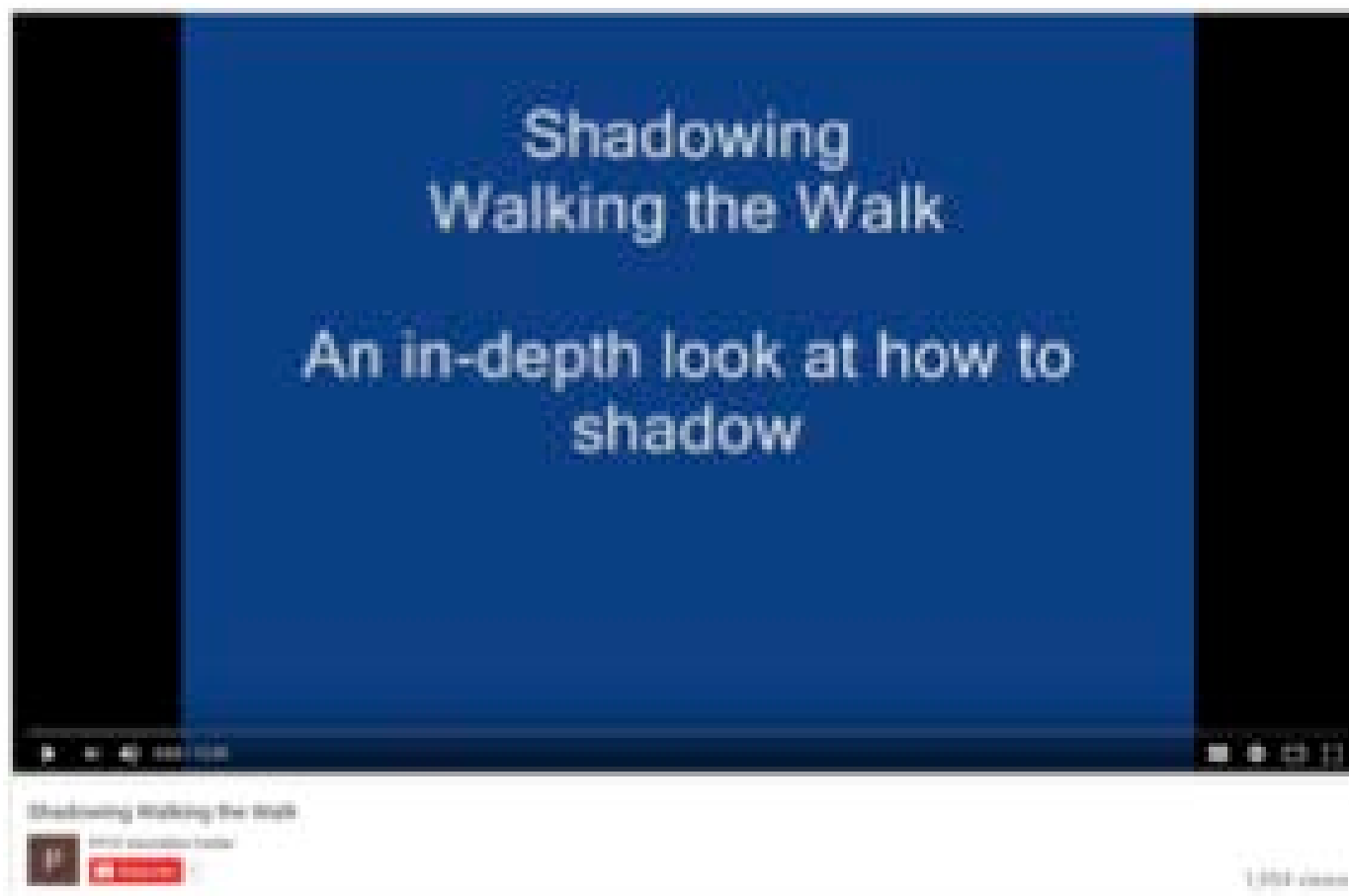


© 2007, The Dartmouth Institute Microsystem Academy, © 2014, Adapted QRC Stockholm

QRC || STHLM
COACHING AKADEMI

THE
Dartmouth
INSTITUTE
FOR HEALTH POLICY & CLINICAL PRACTICE

Ge möjlighet att få öva i trygghet



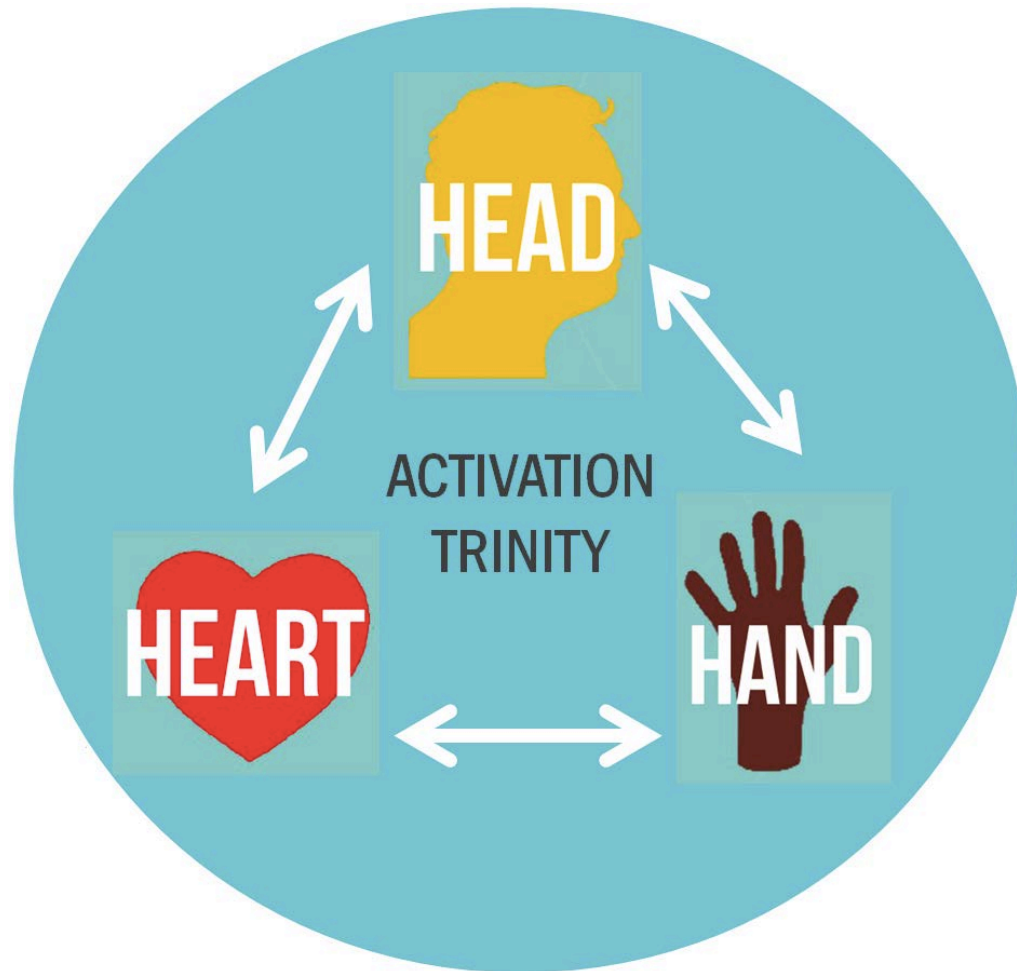
Lyfta och svara på deras frågor

- Är det verkligen nödvändigt i *mitt* 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?



Glöm inte patienterna har också frågor, t ex:
Kommer jag att bli lyssnad på? Vill de verkligen
ha mig där? Vad är syftet för min medverkan?

Aktivera alla tre



Andra detaljer...

- Mycket kommunikation och personlig coaching med coacherna
- Baslinjemätning och uppföljning:
 - Enkäter
 - Intervjuer
 - Fokusgrupper
 - Inlämningsuppgifter

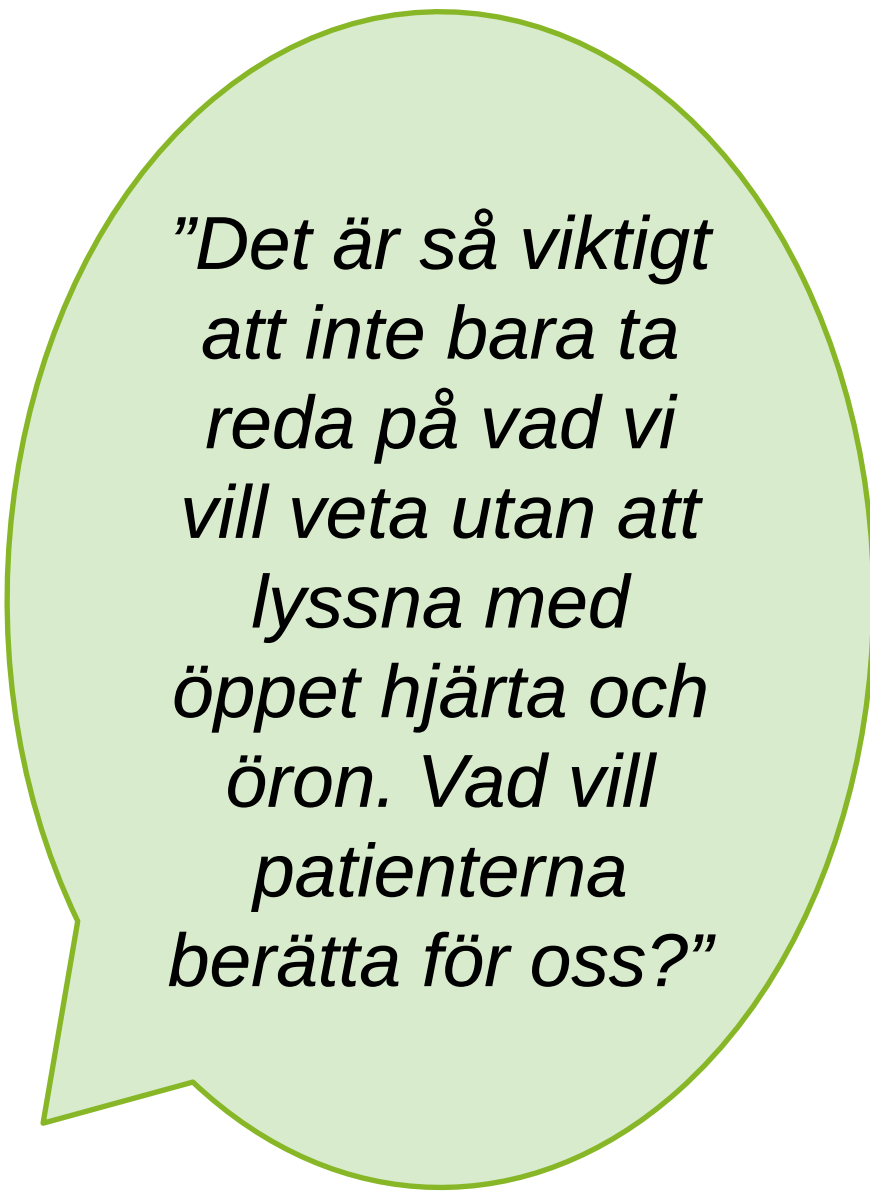


Ny kunskap –
Praktik – Reflektion
och utvärdering

Få med chefen

Uppgift: Fråga en patient

- Vad skulle du vilja veta?
- Kör!
 - Uppmuntra berättande
 - Öppna frågor
 - Ställ följdfrågor
 - Lyssna mer än du pratar
 - Låt den som intervjuas styra samtalet
- Fånga
 - Anteckna kraftfulla citat och stödord
 - Inspelningar möjligt men används inte lika ofta som anteckningar sen



"Det är så viktigt att inte bara ta reda på vad vi vill veta utan att lyssna med öppet hjärta och öron. Vad vill patienterna berätta för oss?"

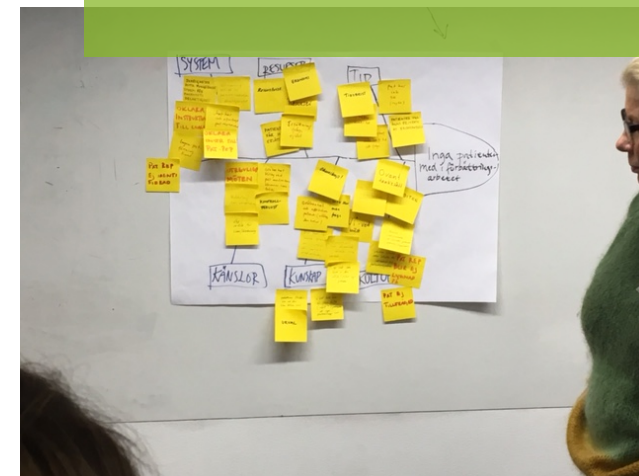
Få med chefen

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?



Vad säger deltagarna?

”Äntligen får jag jobba på det sättet som jag alltid har velat!”

Det tycker jag verkligen är en framgång, att man har tvingats kliva över den tröskeln och insåg att den inte alls var så hög som jag trodde.

”Det var bra att ni tvingade oss”

De har faktiskt blivit väldigt sedda och det har varit jättefascinerande och se hur glada och nöjda patienterna blir över att vi faktiskt lär oss.

“Hur får vi med cheferna?”

Vad säger deltagarna?

Det är ju helt galet. Det är ju typ, man kan göra vad som helst bara man har den där lilla verktygslådan så kan man ju ta över världen känns det som!

Vad säger deltagarna?

Jag gjorde en intervju med en av våra patienter. Samtalet varade ungefär 30 minuter. Innan vi träffades trodde jag att det skulle vara alldeles för lite tid, men det visade sig var helt fel.

Jag fick hur många idéer som helst på dessa 30 minuter.

Våra slutsatser

- Förbättringsarbete och patientsamverkan behöver varandra
- Att få professionen att känna sig kompetenta och motivera krävde mycket mer stöd än vi förväntade oss
- För att aktivera studenterna behövdes tekniker som berörde huvudet (evidens), hjärtat (reflektion) och händerna (verktyg och övning)
- Att kombinera förbättringsarbete och patientsamverkan gjorde både bättre, och resulterade i mer arbetsglädje

Problematisering/Nästa steg

- Hur ser vi till att samverkan blir meningsfull och inte bara ett gisslansarbete?
- Hur hjälper vi studenterna att uppnå det viktiga “aha” ögonblicket när de har så mycket annat att lära sig i kursen?
- Kommer de att ta med sig det här?
- Hur ser vi till att cheferna förstår hur viktigt detta är?

The One True Measure

What if we measured health
not just by scans and lab tests,
by blood gases and disease activity scores,
by payment and value,
but by wholeness?

The wholeness of our physical body,
not just a leg or a head or a kidney,
but a single being that dances, that creates,
that moves through space to make and
build and touch

The wholeness of our lives,
not just a patient, but a bus driver, a
grandparent, a gardener
who buys a coffee at that corner shop every
morning on the way to work.
Not simply a nurse practitioner,
but a parent and a child and a spouse, a
collector of kaleidoscopes
who sings in the car

The wholeness of our teams,
not just a doctor shouldering the burden
like Atlas,
but a hive of callings,
fueling each other with the courage to
ask the right questions,
able only together to find the right
answers

The wholeness of our relationship,
not just one-who-heals and one-who-
would-be-healed,
but as two who were present
as if both lives depended upon it

The wholeness of the heart,
hiding nothing,
one moment beating open to let its own
wisdom rush in,
the next pulsating to let it flow into the
world

Cristin Lind



QRC||STHLM
KVALITETSREGISTERCENTRUM

<http://qrcstockholm.se/news/involvera-mera/>

<http://blogs.bmj.com/bmj/2017/03/08/cristin-lind-parenting-a-child-in-hospital/>