

Patientprocesser, system, lärande och ledarskap

Fredrik Nilsson, professor, Designcentrum, Lunds Tekniska högskola

Ulrika Sandén, projektassistent, Designcentrum, Lunds Tekniska högskola

Margareta Albinsson och **Ingrid Ainalem**, Enheten för strategisk kvalitetsutveckling, Region Skåne, båda utvecklingsstrateger

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



TEMA II - upplägg

- Kl. 13.30-14 Introduktion.
- Kl. 14- ca 15.30 Rollspel.
- Kl 15.30-16 Interaktiva patientexempel
- Ca 16-16.30 Patientprocesser, flöden och system

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Fredrik Nilsson

- Forskning inom
 - förändring, processer, logistik, innovation och komplexitet i och mellan företag
- Utbildningar inom
 - Innovation, processer, logistik. Kurser :
 - Healthcare Innovation & Management
- Enheten för strategisk kvalitetsutveckling (Utvecklingscentrum) Region Skåne
 - Forskning och förnyelsesatsningar
- Koncernrådet Framtidens HoS 2030, RS
- Projektledare: Proaktiv cancervård
- Nära anhörig som under 5 år dagligen var i cancers våld.
 - Deltagande observationer
 - Aktionsforskning
 - Intervjustudie
 - Lit. studier
 - Uppföljningsstudier
- Grundare Take Good Care communications AB
 - E-hälsotjänster för ökad interaktion



Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se

Ulrika Sandén

- Utbildning o Arbete
 - Socionom med Master i socialt arbete
 - Socialarbetare sedan 1999, varav 4 år som kurator inom BUP, Region Skåne
- Erfarenhet av vården
 - 11 år med egen cancer
- Egen firma: Och Leva
 - Föredrag och kursansvarig
 - Författare till "... och jag vill leva" (Norstedts förlag 2006, 2014)



Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se

Proaktiv cancervård

Mål: Korta tiden från oro till diagnos samt öka individens livskvalitet. Vinnovas Utmaningsdriven innovation

Idé: Tvärvetenskaplig approach där vi avser komma till bukt med diagnostiska hinder genom exempelvis:

- Patientprocessarbete
 - Datatekniska diagnostiska hjälpmedel
 - Förbättrad dialog läkare-patient
- samt parallellt arbeta för ökad livskvalitet.

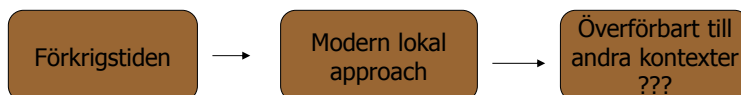
Basstudie i steg 1: Utforska variationer och mönster i cancerpatienters upplevelser.

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Ulrikas forskningsprojekt

- Undersöka om och hur en moderniserad approach till gammal överlevnadskunskap kan öka trygghet och förnöjsamhet i cancervården.
- Bakgrund: Studie av vardagslivet i en delvis isolerad nordnorsk bygd där förnöjsamhet och trygghetsstrategier visade sig centrala.



Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Du måste vara frisk för att kunna vara sjuk



Figur 2. Identifierade aspekter från intervjuerna längs hela patientprocessen på både vad som upplevs som bra och som mindre bra i cancervården och där utveckling och förbättring krävs.

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Solsidan- Fredde har cancer?!

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Definitioner

- Efficiency – *Göra saker rätt*
 - att genomföra aktiviteter på det mest resurseffektiva sättet
- Effectiveness – *Göra rätt saker*
 - att prioritera och genomföra de specifika aktiviteter som skapar mest värde för kund/patient och medarbetare – som tar mig och min organisation mot målen!



Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se

Tendenser i dagens vård

- Ökad specialisering och fragmentering
- Fokus på diagnostik och problemet som ska behandlas
- Patienten en passiv mottagare
- Helheten glöms bort
- Upplevt bristande engagemang från högre chefer och ledning
- Mycket internfokuserade diskussioner och aktiviteter
- Lite systematiskt arbetet med att faktiskt ta reda på vad patienterna behöver och önskar sig

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Hur tar ni systematiskt reda på vad era patienter (och deras närstående) har för önskemål?

Livsstärkande

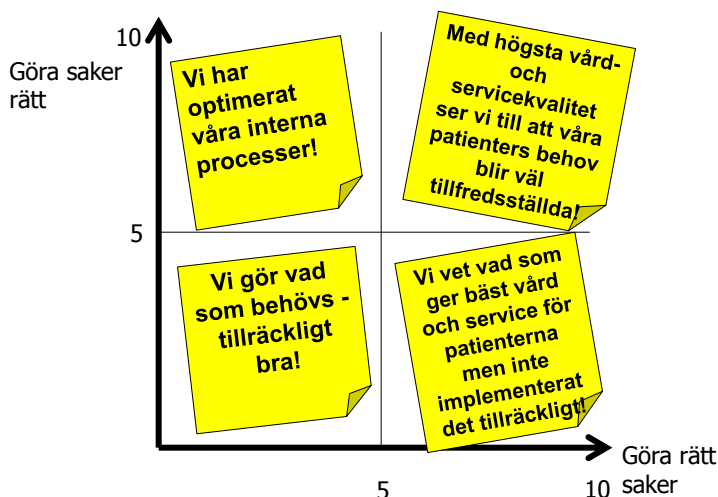
Hur tar ni systematiskt reda på vad era patienter (och deras närstående) har för förväntningar?

Baskrav

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Om era fruar, män eller barn blev sjuka
– har ni tagit er an de viktigaste sakerna för att erbjuda dem bästa möjliga vård och service?



Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



- Upplevelsebaserat lärande
- Fokus på cancer – begränsar dock inte lärandet till andra sjukdomar och situationer.
- Bygger på ett utvecklat och mycket framgångsrikt rollspel inom projektledarskap vid LTH.
- Kräver ert engagemang och intresse för att bli bra!!!
- Kommer garanterat ge nya insikter och idéer om utmaningar och möjligheter inom hälso- och sjukvården.



Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



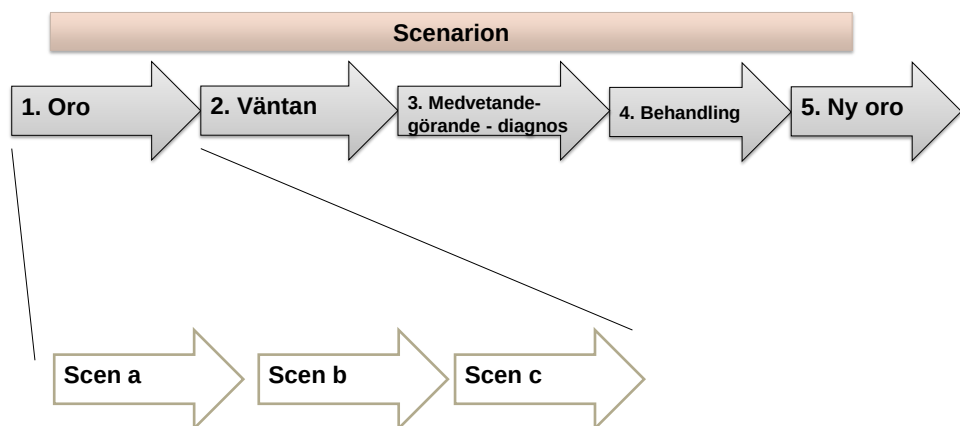
Fredrik Nilsson©

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se

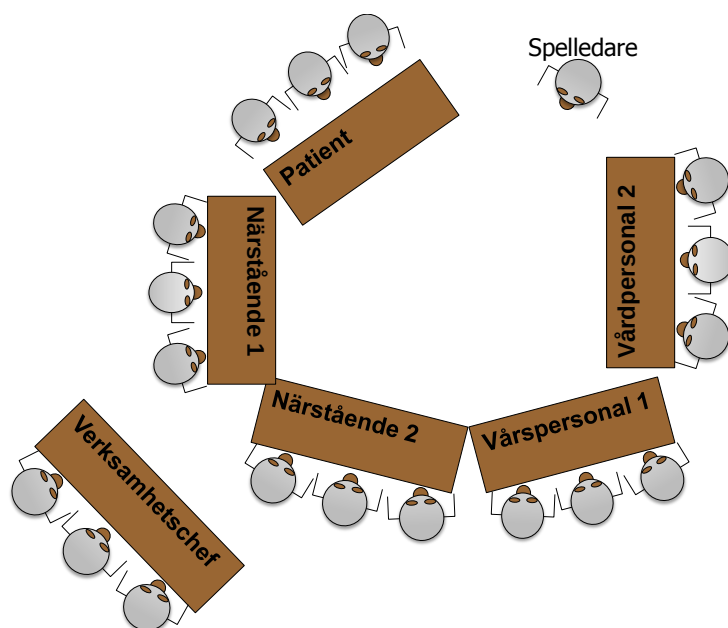
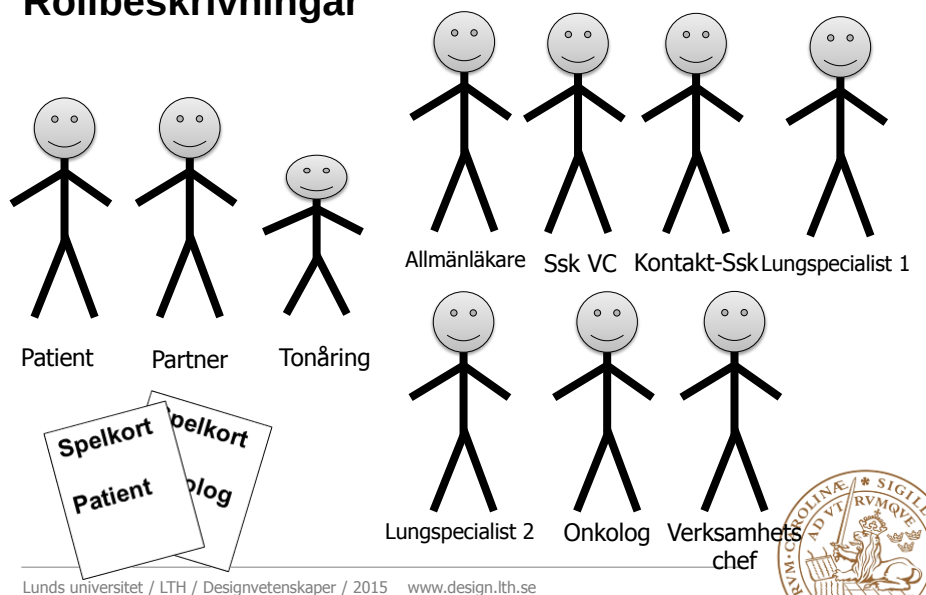




Rollspelets genomförande



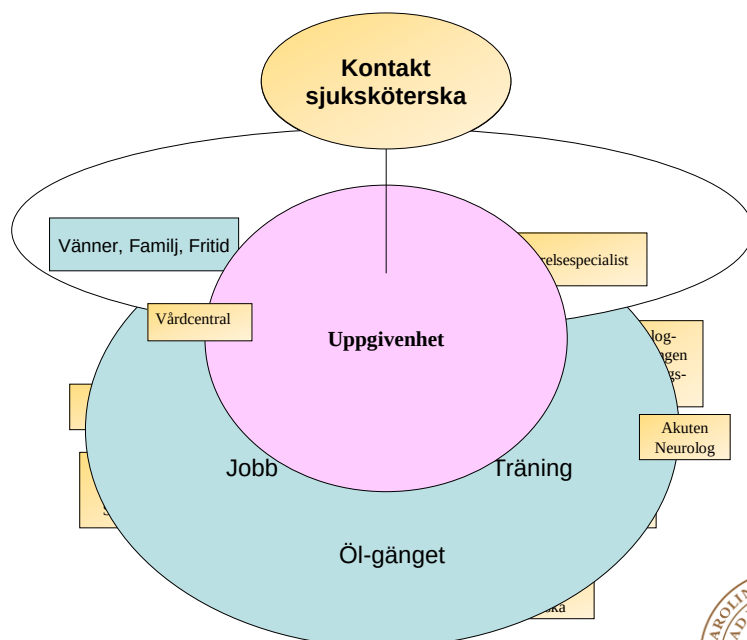
Rollbeskrivningar



... att ha någonstans att vända sig när livet och kroppen krånglar

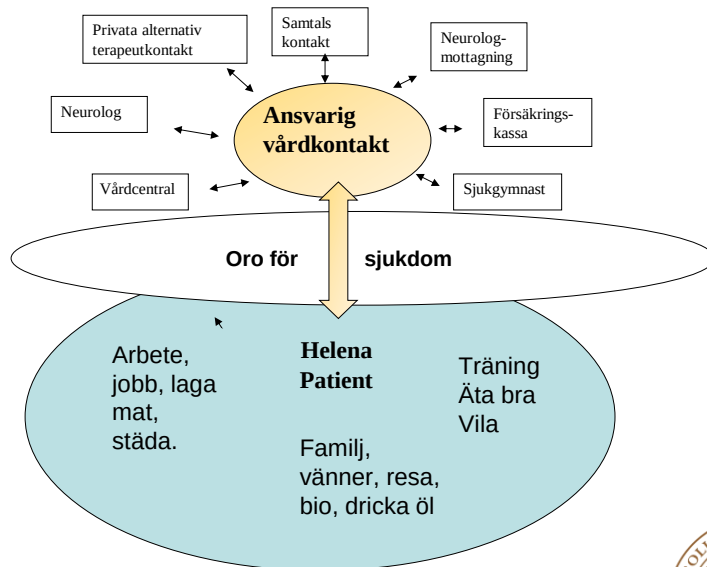
Ulrika Sandén

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se





Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



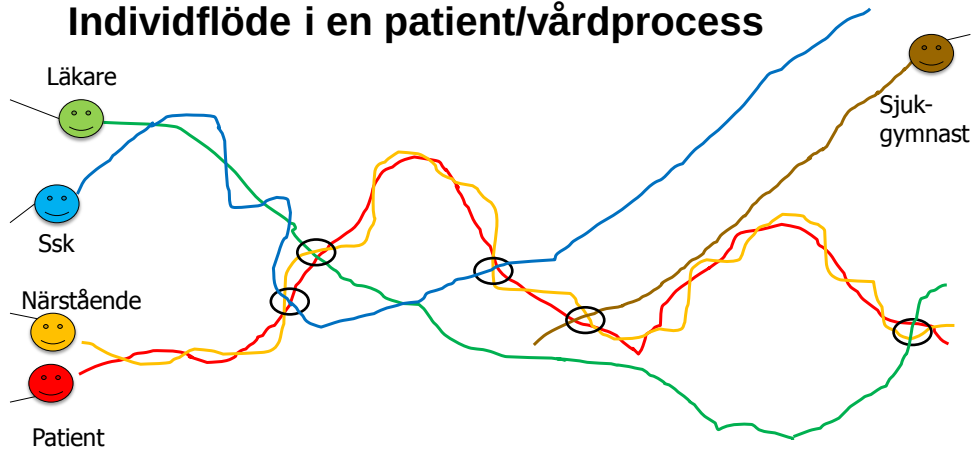
Modeller och teori

Fredrik Nilsson

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Individflöde i en patient/vårdprocess



Mycket förenklat

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



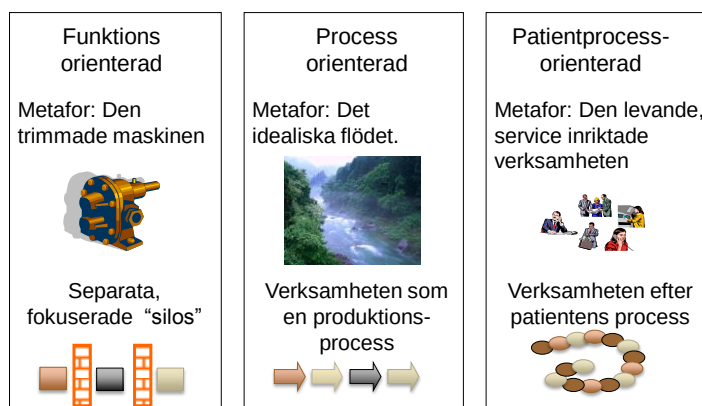
Systemperspektiv och flöden i hälso- och sjukvården

VERKSAMHETSMODELLER

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Tre verksamhetsmodeller med olika fokus

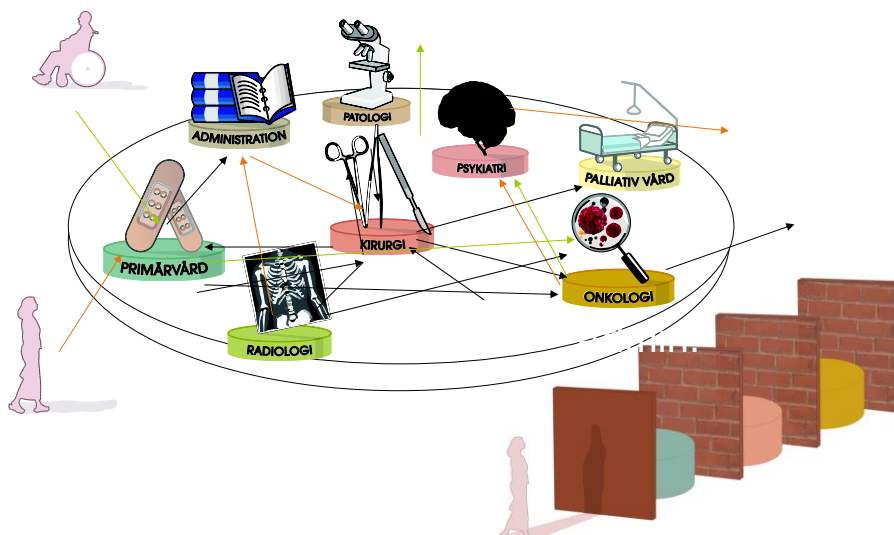


Fredrik Nilsson©

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Cancervård - funktionsorienterad

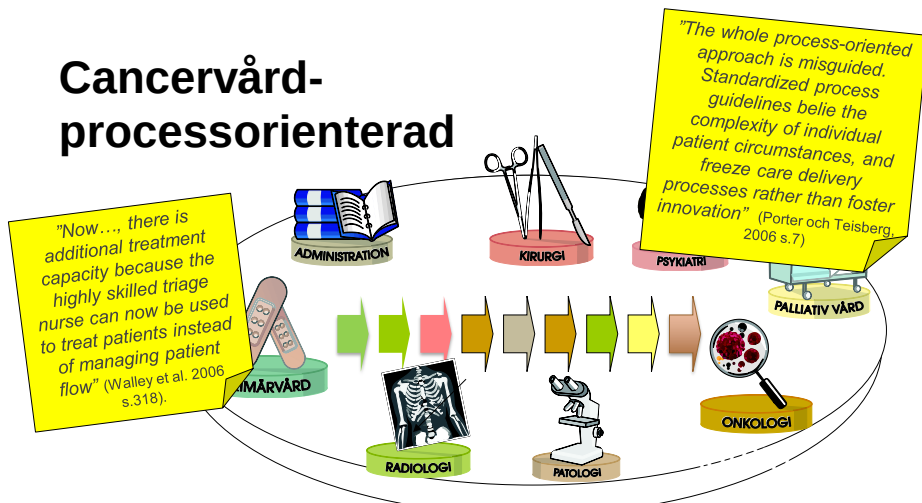


Fredrik Nilsson© Fokus är på disciplinens verksamhet. Alltså silon!

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Cancervård-processororienterad



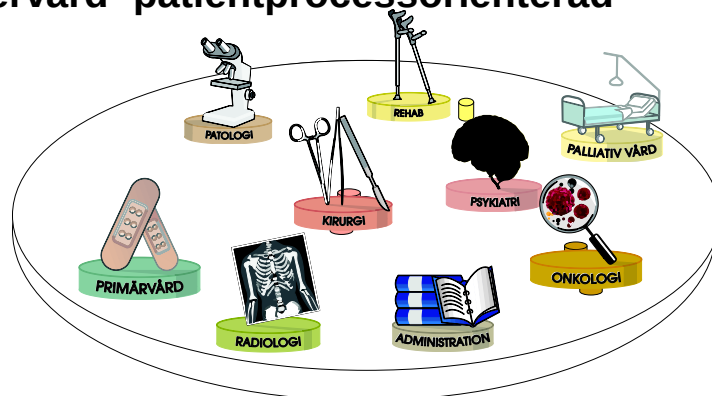
Fredrik Nilsson

Fokus är på flödet i verksamheten – inte patienten!

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Cancervård- patientprocessororienterad



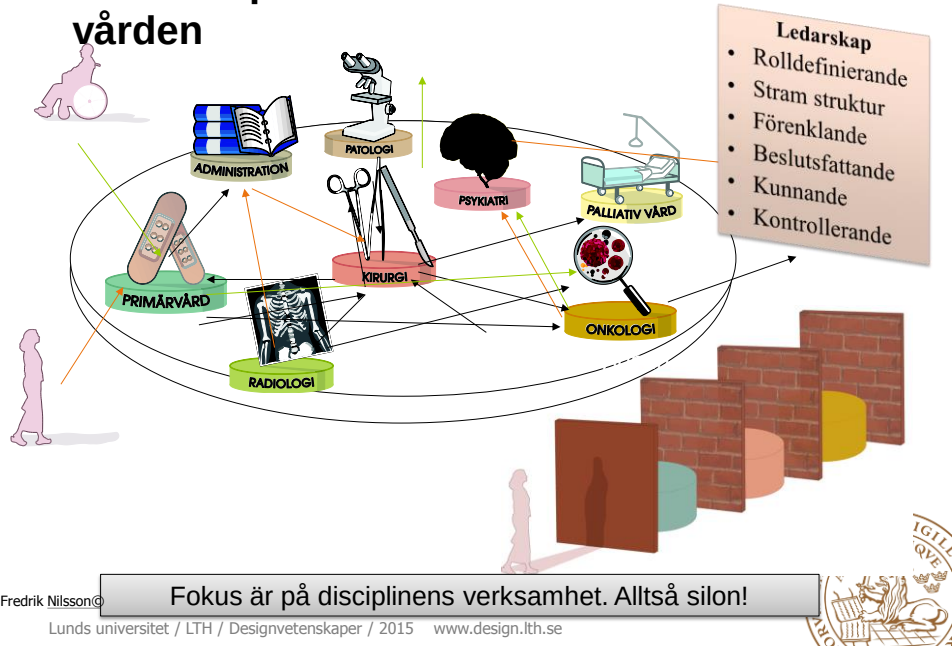
Fredrik Nilsson©

Fokus är på patientens process.

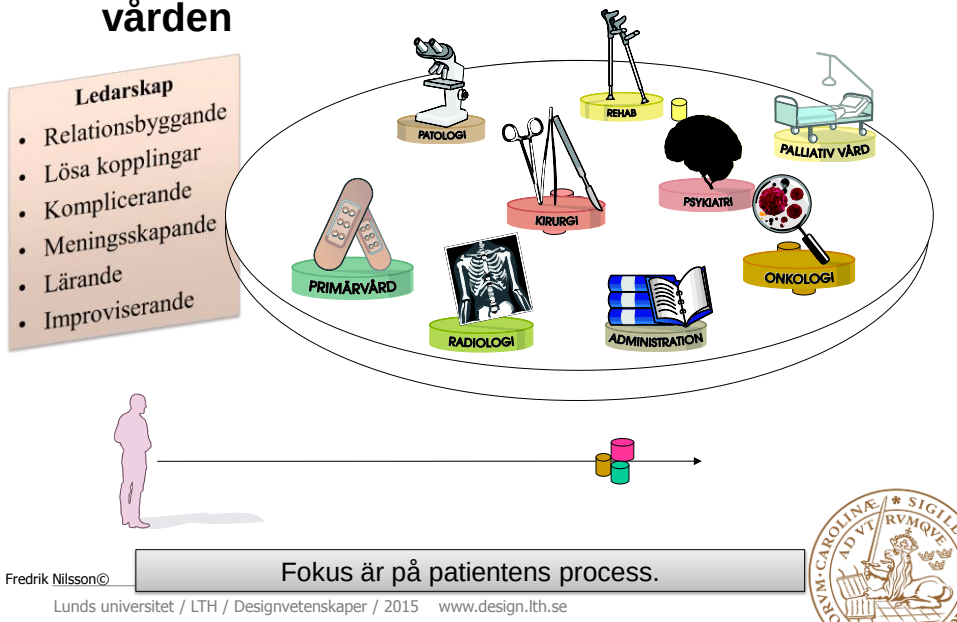
Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Ledarskap i den funktionsorienterade vården



Ledarskap i den patientprocessororienterade vården



Identifierade svårigheter i att involvera kunder/patienter

- kommunikationsbarriärer och attitydskillnader mellan utvecklare och användare/brukare,
- att det upplevs som för tidskrävande att studera och förstå användaren/brukaren,
- att det inte passar sättet att arbeta i en organisation speciellt inte när områdesgränser ska brytas
- ökad osäkerhet både avseende vad som förväntas och vad man ska göra
- svårigheten att välja ut kunder/användare/brukare
- svårigheten att ta fram incitament för kunder/användare/brukare samt
- svårigheten att ta till sig och förstå kundens/användarens/brukarens erfarenhet och kunskap

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



PATIENTPROCESSORIENTERING

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Hur tar ni systematiskt reda på vad era patienter (och deras närstående) har för önskemål?

Livsstärkande

Hur tar ni systematiskt reda på vad era patienter (och deras närstående) har för förväntningar?

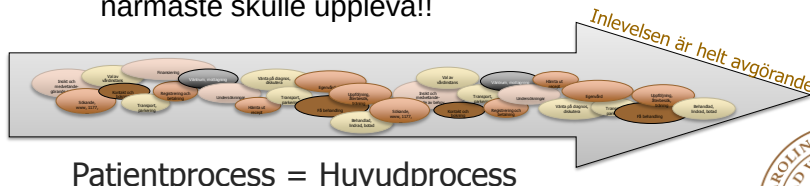
Baskrav

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Huvudsteg i arbetet med att göra sin verksamhet patientprocessororienterad

1. Sätt dig själv i patientens situation, hela vägen!!
 - Gör en patientprocesskarta och identifiera huvuddelar/steg
2. Sätt den du håller av mest i rollen som patient (fru, barn etc.), hela vägen
 - Gör en ny patientprocesskarta som du tror att dina närmaste skulle uppleva!!



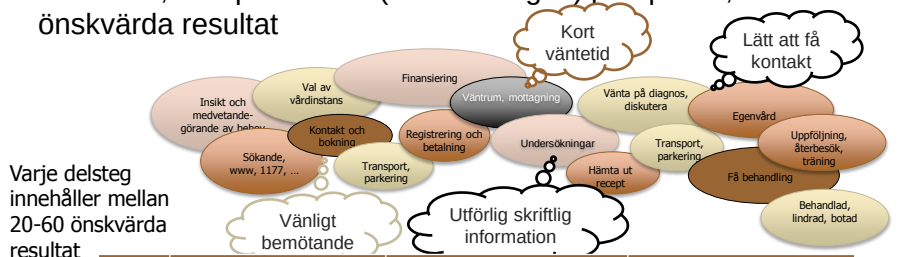
Fredrik Nilsson©

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Huvudsteg i en patientprocessorientering

3. Definiera, från patientens (och anhörigas) perspektiv, önskvärda resultat



	Önskvärda resultat, mottagning	Undersökning	Egenvård hemma
1	Ett vänligt bemötande	Professionellt intryck	Sin partner utbildad
2	Någonstans att sitta	Känsla av trygghet	Någon att kunna ringa till
...	Något att dricka	Tagen på allvar	Tydliga beskrivningar och hänvisningar
...	Anhöriga kan vara med	Klara besked	Lugn och ro
48	Kort väntetid	Att personalen är påläst	

Fredrik Nilsson©

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Huvudsteg i en patientprocessorientering

4. Prioritera

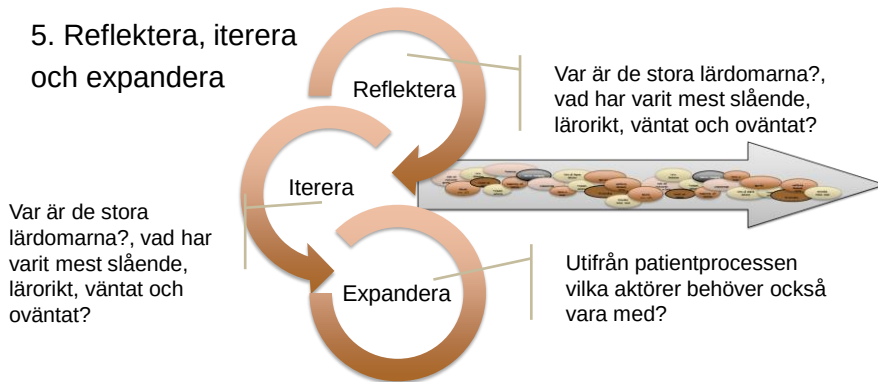
- välj de viktigaste önskvärda resultaten (4-6) från varje delsteg

Prio	Parkering	Diagnos	
1	4 specifika platser till strålbehandling	Uppdatera patienten direkt	
2	P-tillstånd utdelade i god tid	Sammanställ skriftlig patientspecifik info	
...	...		
6	...		

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Huvudsteg i en patientprocessorientering



6. Designa vårdprocesser som möter de önskvärda resultaten

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se



Slutsatser

- Vårdens huvudprocess ska ta sin utgångspunkt i och hela sin leverans utifrån patienternas processer. Endast då kan vi få en patientprocessorienterad sjukvård.
- I den kliniska verksamhet intas rollen som processmedarbetare där de stödjande delprocesserna ska kopplas samman.
- Funktioner behövs och ska definitivt både satsas på och fördjupas.
- Detta kräver nya perspektiv och nya antaganden, inte minst kring samarbete.

Fredrik Nilsson©

Lunds universitet / LTH / Designvetenskaper / 2015 www.design.lth.se

