

# Tillsammans gör vi skillnad

Patienten som medförbättrare

Susanne Gustavsson

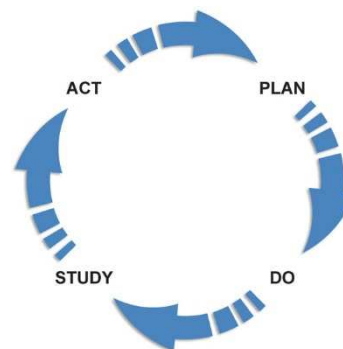


VÄSTRA  
GÖTALANDSREGIONEN  
SKARABORGS SJUKHUS

Vägen dit.....



# Skaraborgs Sjukhus



**CHI**  CENTRE FOR  
HEALTHCARE  
IMPROVEMENT

# Förbättringskunskap



(Batalden & Stoltz, 1993)

# Stärka patientens ställning i vården



# Traditionella roller och relationer



# Synpunkter och klagomål kontra erfarenheter och upplevelser?



# Olika sätt att utveckla sjukvårdsverksamhet

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

(Bate & Robert, 2006)

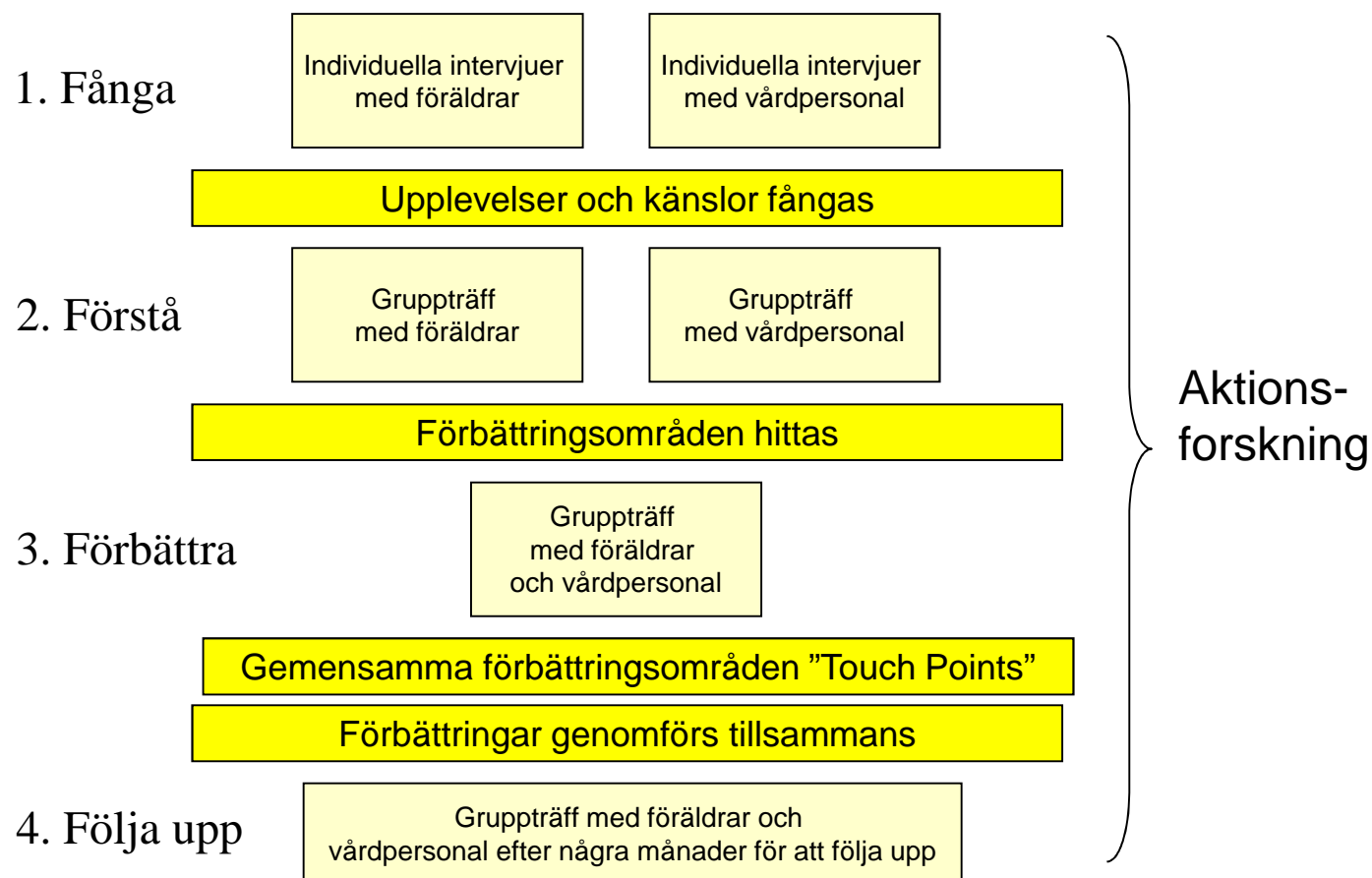


# Barndiabetesprocessen



# Upplivelsesbaserat förbättringsarbete

## Experience-based Co-design EBCD



(Bate & Robert, 2006)

# 1. Fånga upplevelsen



**Berätta om er upplevelse av hela vårdtiden, från det att ert barn blev i behov av vård för diabetes tills idag?**

”hon ger oss känslan att vi är den enda patienten”

”de tog ju blodsockret i kanylen och då korkade det igen för det var aldrig nån som spolade med koksalt efter”

”de resonerade med mig som ett vilket bollplank som helst jag förstod ju ganska snart att de vet inte mer än mig”

## 2. Förstå upplevelsen



Föräldrarnas och vårdpersonalens upplevelser av barndiabetesprocessen var olika

Föräldrarna identifierade 24 olika förbättringsområden och vårdpersonalen 16 stycken förbättringsområden

Av dessa var sex stycken gemensamma

### 3. Förbättra upplevelsen

Exempel på förbättringsområden som man gemensamt valde att påverka:

- Varierande kunskapsnivå hos sjuksköterskorna på avdelningen
- Att få tillgång till insulin pump snabbare på avdelningen. Det finns många olika sorters pumpar/märken, det finns ett behov av enkel instruktion att använda till släkt och vänner som ska vara barnvakt.
- Det finns ett behov av att få träffa andra föräldrar med barn som har diabetes

## 4. Följa upp



# Slutsats

- Patienter kan identifiera förbättringsområden som inte uppfattas av vårdpersonal
- Patientinvolvering belyser vikten av att se vården ur ett patientperspektiv med fokus på patientprocessen istället för befintlig organisatorisk struktur
- Belyser behovet av att diskutera och definiera nya kvalitetsdimensioner i vården
- Utmanar befintliga roller för patienter och vårdpersonal
- Bidrar till mindre skillnader i relationen mellan patienter och vårdpersonal

(Gustavsson, 2016)

Tack!





Vill du veta mer.....



<http://www.ringla.nu/>



<http://www.svid.se/sv/Design-o-Halsa/>



<http://www.kingsfund.org.uk/projects/point-care/ebcd>



[http://www.institute.nhs.uk/quality\\_and\\_value/experienced\\_based\\_design/the\\_ebd\\_approach\\_%28experience\\_based\\_design%29.html](http://www.institute.nhs.uk/quality_and_value/experienced_based_design/the_ebd_approach_%28experience_based_design%29.html)



<http://www.chalmers.se/sv/centrum/chi>

Skaraborgs Sjukhus



# Avhandling Susanne Gustavsson

## Patient involvement in quality improvement

**Paper I** Gustavsson, S., Gremyr, I., & Kenne Sarenmalm, E. (2016). Using an adapted approach to the Kano model to identify patient needs from various patient roles. *The TQM Journal*, 28(1), 151–162.

**Paper II** Gustavsson, S. (2014). Improvements in neonatal care using experience-based co-design. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 27(5), 427–438.

**Paper III** Gustavsson, S., Gremyr, I., & Kenne Sarenmalm, E. (2015). Designing quality of care – contributions from parents. *Journal of Clinical Nursing*. Advanced online publication. doi: 10.1111/jocn.13050.

**Paper IV** Gustavsson, S., & Andersson, T. (2015). Patient involvement 2.0; Experiencebased co-design supported by action research. Paper submitted for publication.

**Paper V** Hellström, A., Lifvergren, S., Gustavsson, S., & Gremyr, I. (2015). Adopting a management innovation in a professional organisation - The case of improvement knowledge in healthcare. *Business Process Management Journal*, 21(5), 1186–1203.

**Paper VI** Gustavsson, S., Elg, M., & Gremyr, I. (2016). Strengthening the patient role by involvement in quality improvements. Working paper.