

Samverkan från ett patient- och brukarperspektiv genom tjänstedesign



Katarina Wetter Edman,
Fil. Dr, Forskningsledare
FoU i Sörmland
Handelshögskolan vid
Örebro Universitet

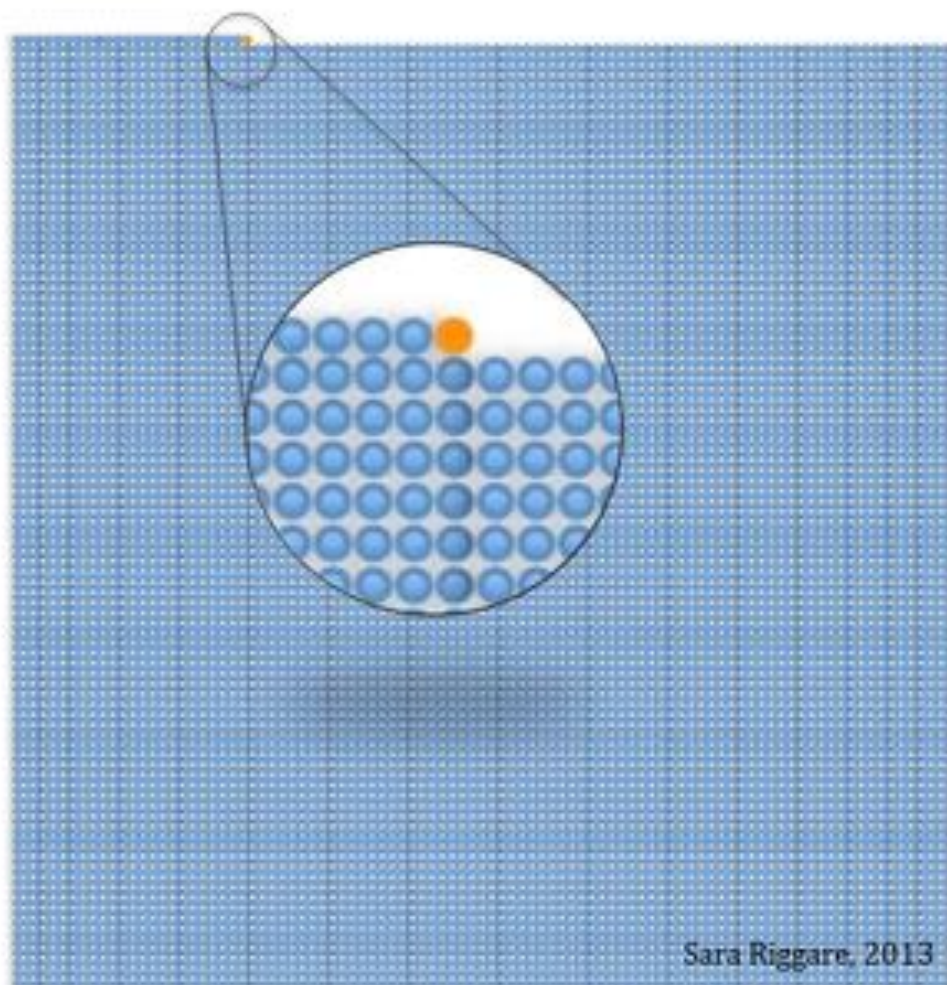
Anita Segring, fil mag,
utvecklingsledare
FoU i Sörmland

När den här dagen är slut har vi...

- Provat på tekniker för att ta del av brukarens behov och perspektiv
- Fått syn på gemensamma områden för samverkan

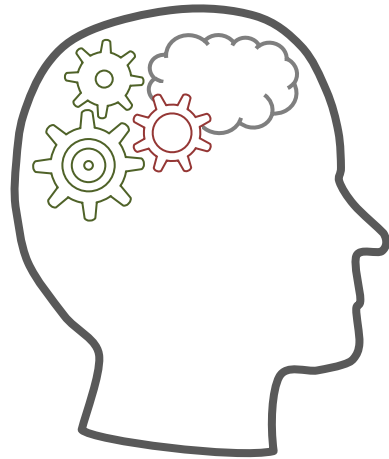
Check - in vilka är vi kring bordet





Sara Riggare, 2013

Personcentrering



Tjänstedesign



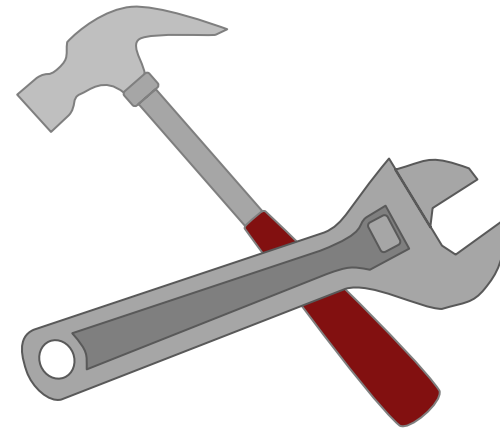
- personen är expert på sitt eget liv och sina erfarenheter.
- värde samskapas mellan personen och personal/verksamhet och andra resurser

Tjänstedesign är ett...



förhållningssätt

&



arbetsätt

som utgår från brukarens behov och upplevelser,
undersöker flera möjliga lösningar
testar lösningen iterativt med de som är berörda

Tjänstedesign är ett arbetssätt som...



Fokuserar på:

BEHOV

INSIKTER

VERKLIGHET

TESTA

Istället för:

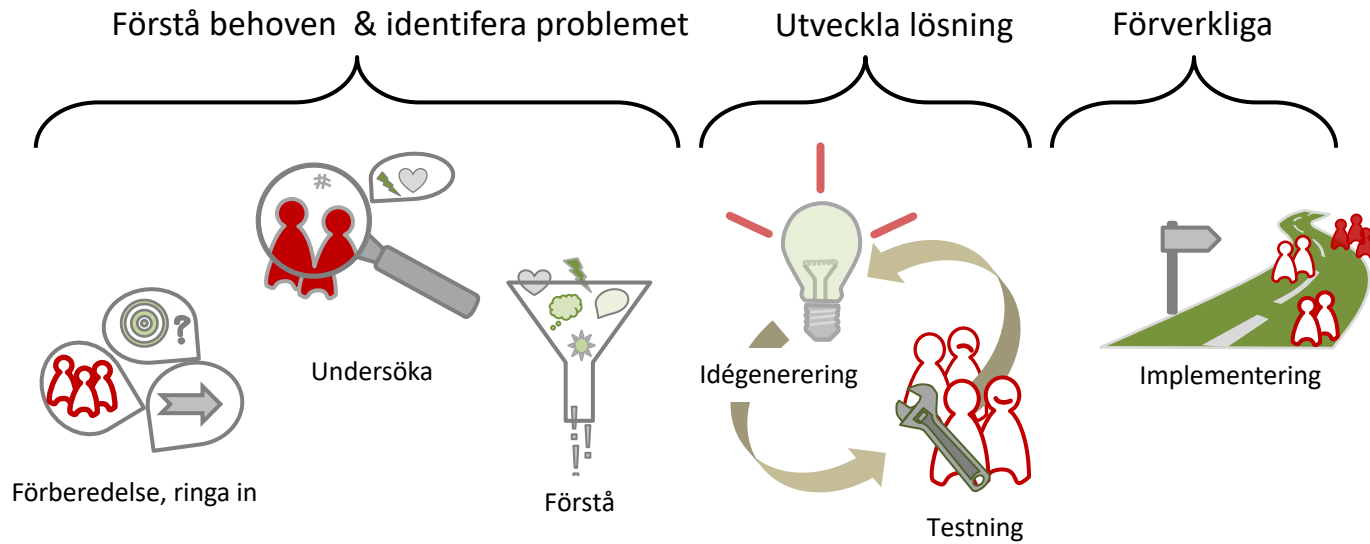
LÖSNING

ANTAGANDE

VERKSAMHET

DISKUSSION

Tjänstedesignprocessen



Tjänstedesign bidrar till personcentrering och samverkan genom

- att bygga tillit och transparens
- lyfta fram vikten av erfarenhet och enskilda(s) upplevelser
- skapa gemensamma mål och visualiseringar
- metoder som undersöker 'hur' och 'vad'

(Malmberg 2017; Wetter Edman mfl 2018;
Swiatek 2016; Lin 2014)

Trygg och effektiv från ett
patient- och närstående
perspektiv!

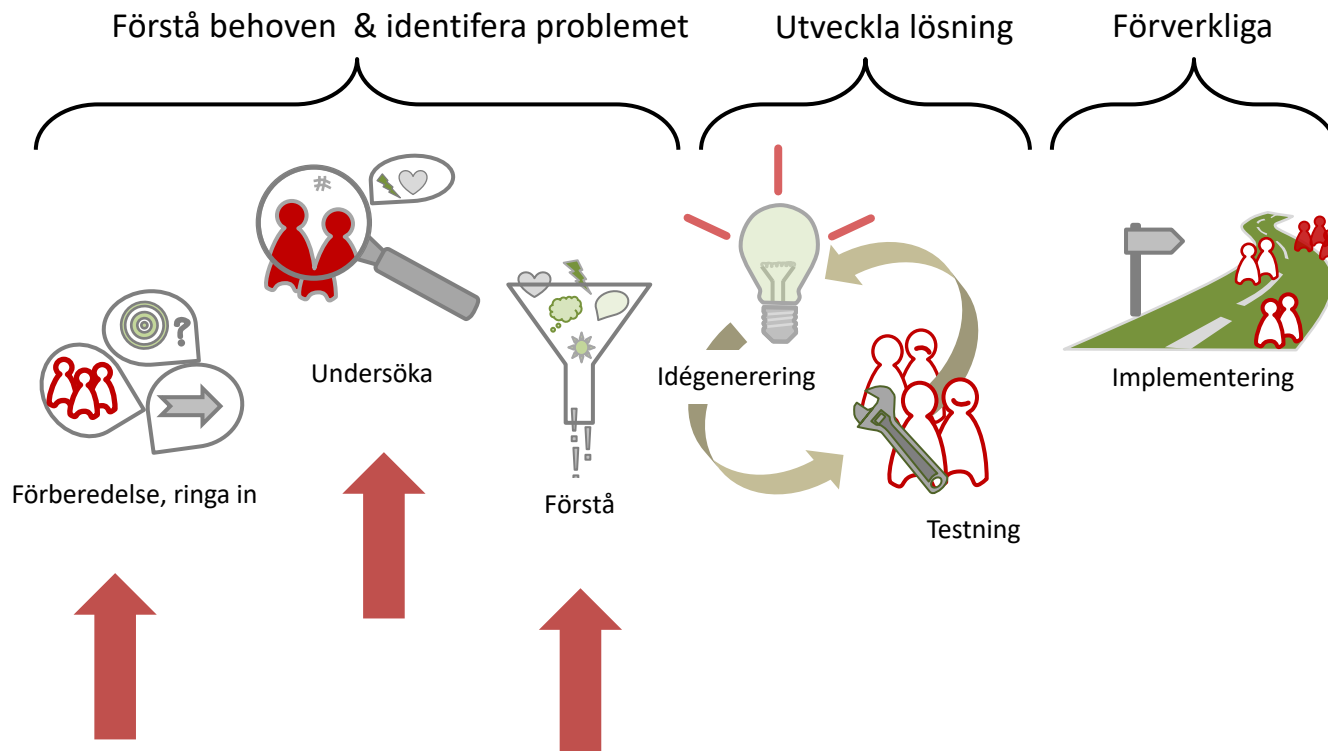


Ett interventionsforskningsprojekt i Sörmland april-nov 2017

snabbvarianten

TRYCK OCH
UTSKRIVNING

Några nedslag och metoder



1. VISION

Vår vision är ...



2. MÅLGRUPP

Vår målgrupp är...



3. INSIKT

Vi har upptäckt att ...



Användardriven innovation

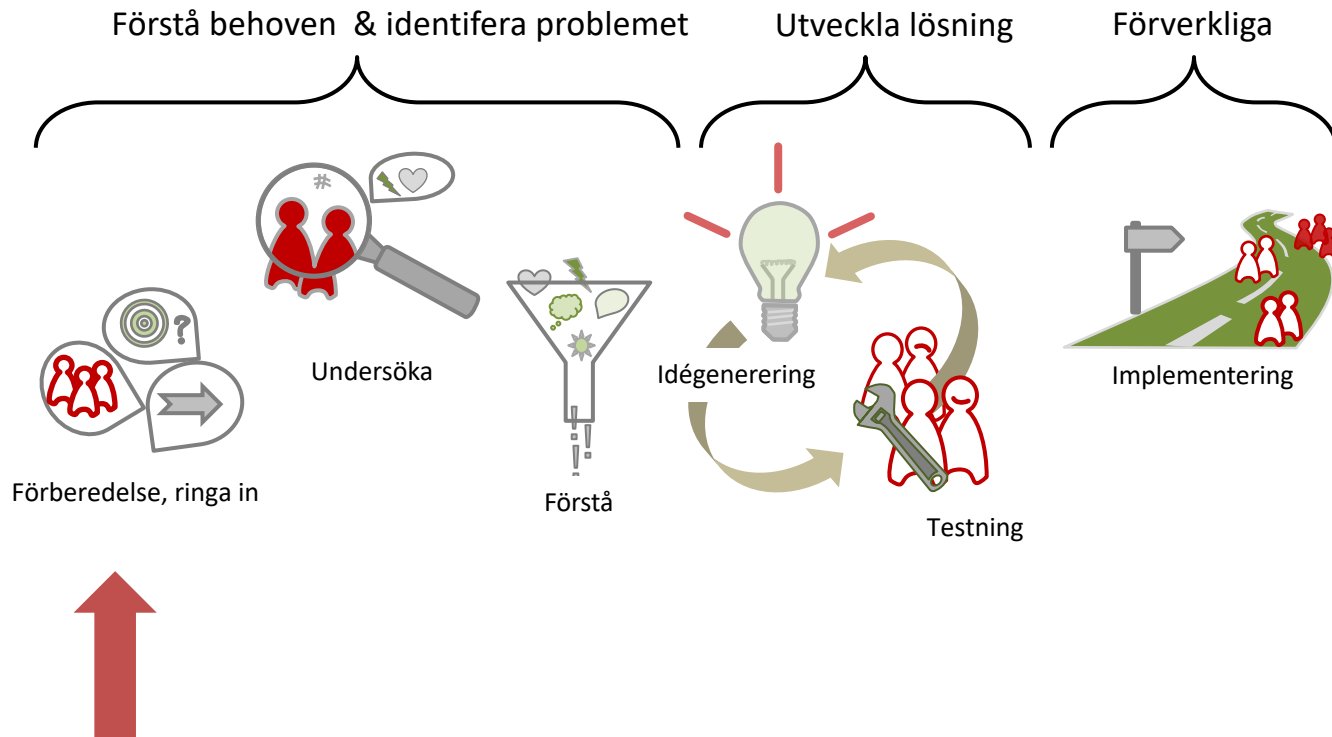
Nya utmaningar kräver nya sätt att tänka

STEG-FÖR-STEG

Nya metoder och nya sätt att tänka för att lösa
framtidens samhällsutmaningar

Innovationsguiden.se

Börja med att - ringa in





”Jag får det stöd, den vård och omsorg jag behöver när jag behöver det och där jag behöver det”

- *En trygg och smidig resa för patienten genom vårdkedjan*
- *Att patient och anhörig är väl informerade, samtliga aktörer vet vad de ska göra och inget glöms bort*
- *En samordnad utskrivningsprocess som tillvaratar patientens och anhörigas resurser*
- *Trygga och självständiga brukare*

Vilken vision känns mest relevant för er?

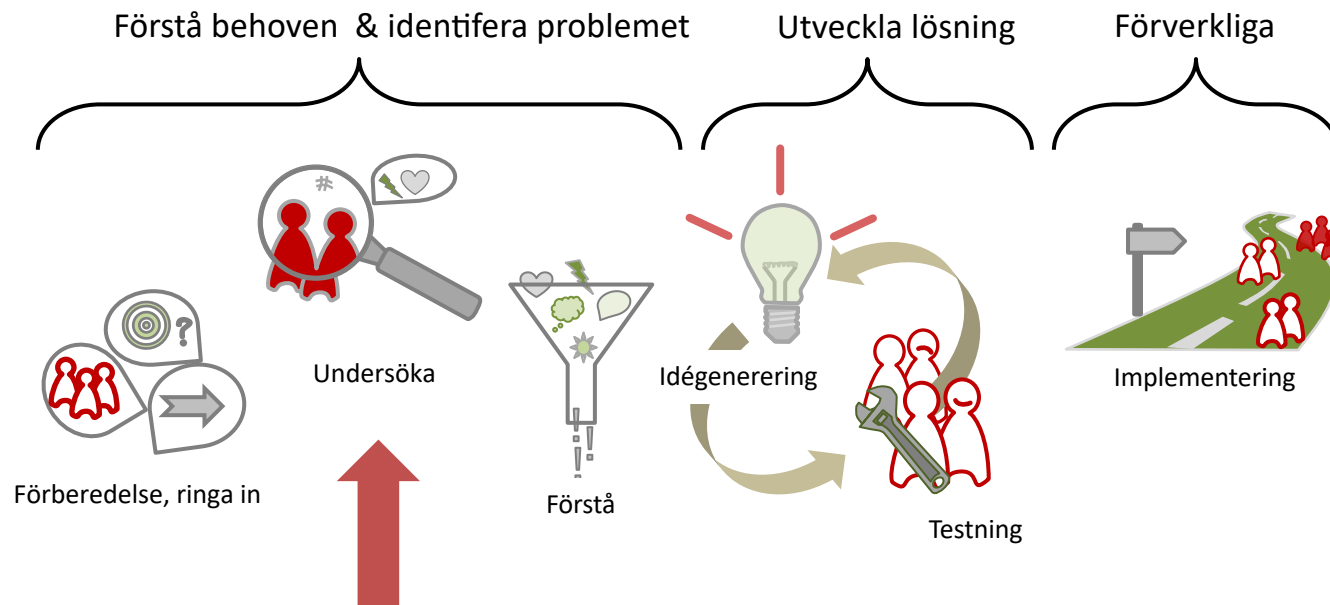
Gruppsamtal 5 min
Skriv ner!

För vem, vem är ni till för?

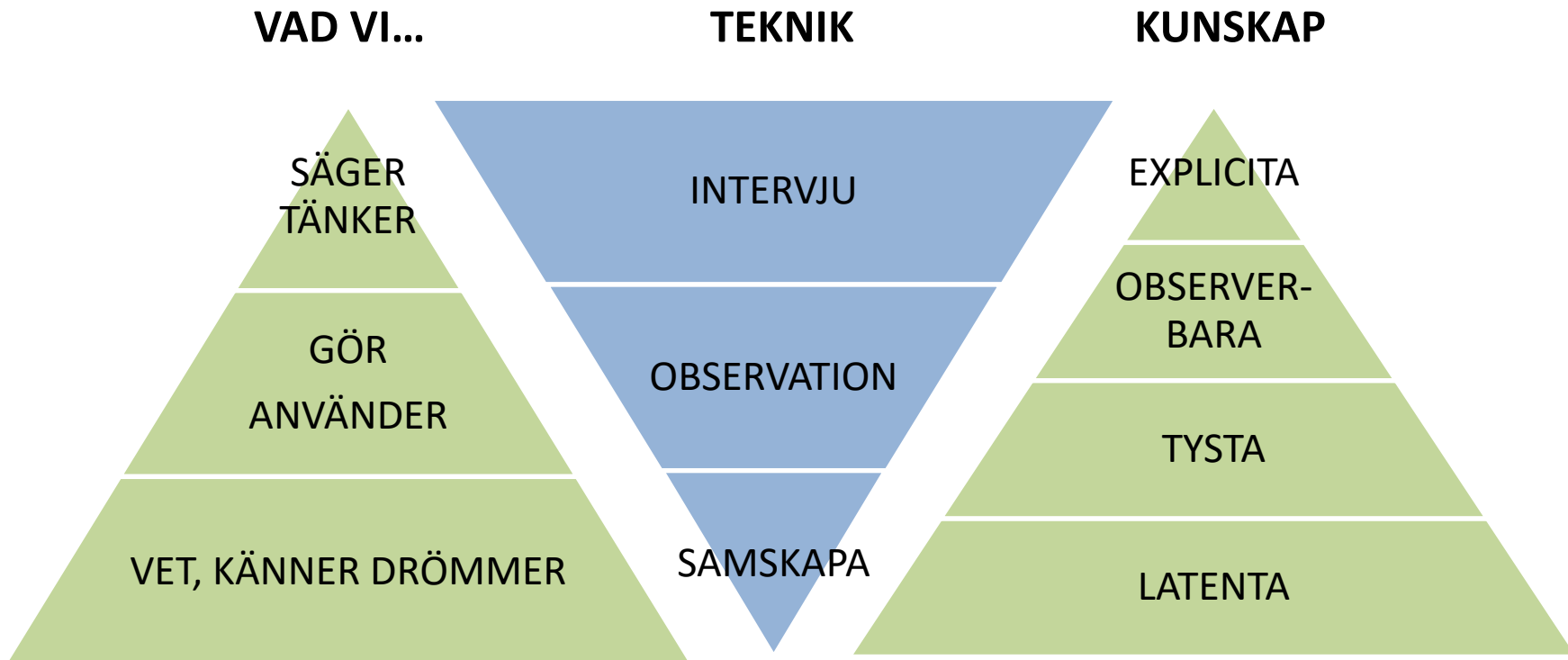
- Patienter med höftfraktur
- Personer som passerar korttidsboende
- Brukare med hemgångsinsatser
- Patienter i behov av psykiatrisk öppenvård
- Anhöriga till inneliggande patienter
- Eller ...

Grpppsamtal 10 min
Skriv ner!

Nästa steg - undersöka



Vad vi kan undersöka och hur:





Intervjuer

Observation



2018-05-02

Röster från patienter

Lyssna och skriv ner

- Nyckelhändelser
- Känslor
- Värden
- förvånar/oväntat
- det som är intressant och viktigt



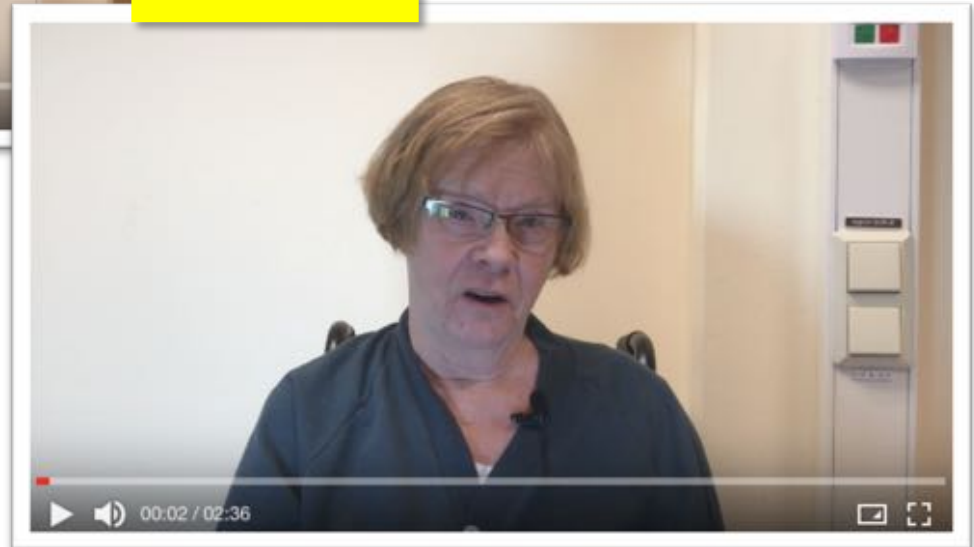
Röster från patienter

Anhörigas
roll?

Inte vara till
besvär

Önskar vara
självständig

*"Jag vill inte
ligga ngn
till last"*



Lyssna och skriv ner

- Nyckelhändelser
- Känslor
- Värden
- förvånar/oväntat
- det som är intressant och viktigt

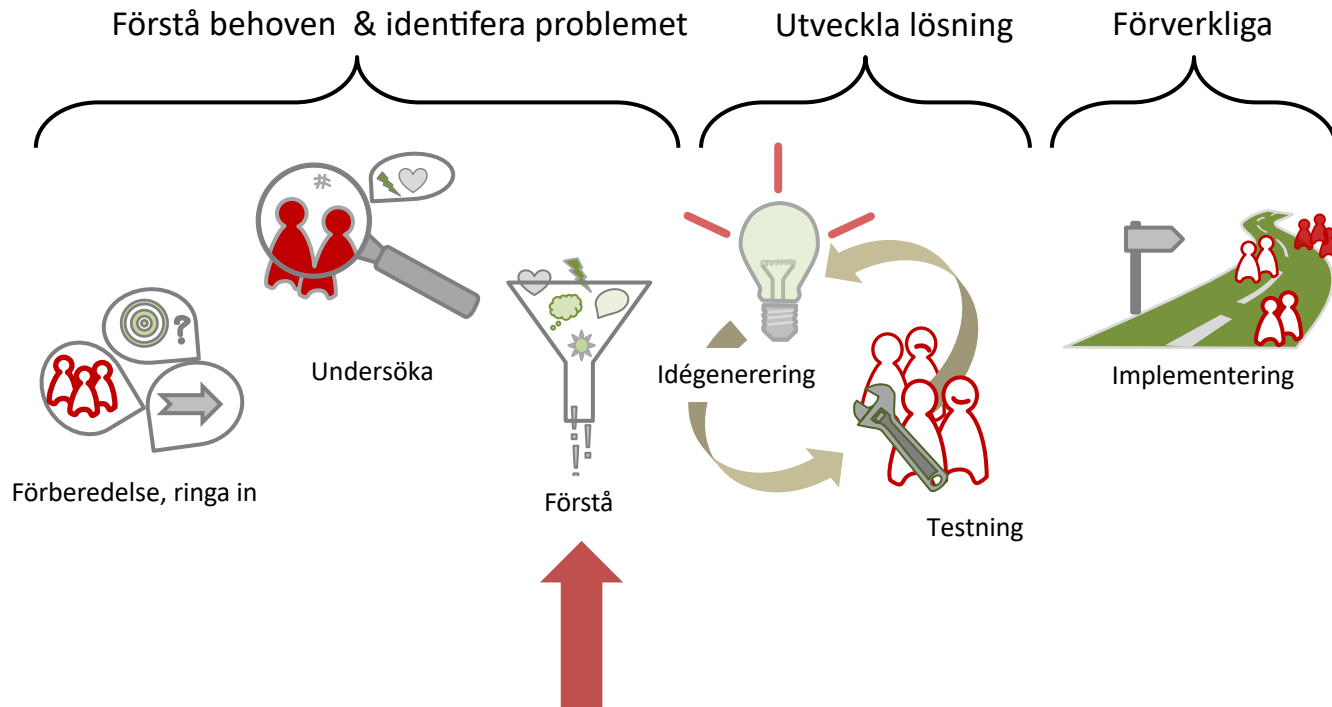
RING EN VÄN



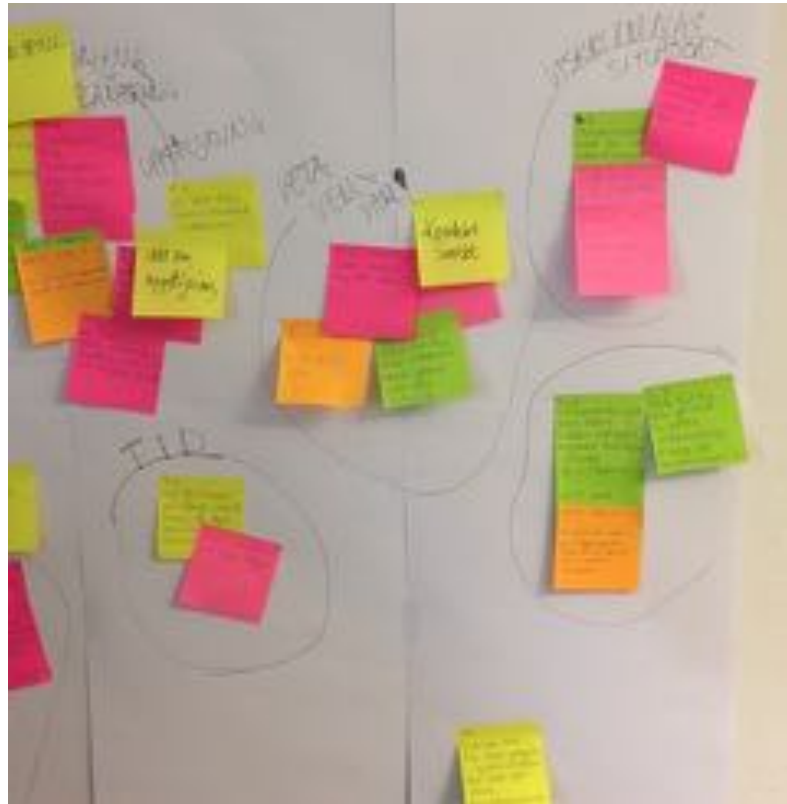
Vad är trygghet för dig?

- Skriv på post-it
- Sätt upp på vägg
- Gruppera med en coach
- Bensträckare!!!

Nästa steg - förstå



Analys – tematisera



Från data till INSIKT

- **En insikt** formulerar ett problem, behov eller samband som kommit fram i undersökningsmaterialet.
- Är en kombination av den nya kunskapen och befintlig
- Utgår från användarnas perspektiv

Antaganden och insikter

Verksamhetens perspektiv:

Patienten känner sig tryggare och personligt bemött när vi frågar vem denne är

Patientens perspektiv:

Jag känner mig osynlig för jag måste ständigt upprepa vem jag är



INSIKTER - Vi har funnit att:

Det handlar om patientens hemgång inte utskrivning

Anhöriga & närstående är betydande för tryggheten

Det är viktigt för tryggheten att veta och förstå vad som händer

Inskrivningen är betydelsefull för trygg och effektiv utskrivning

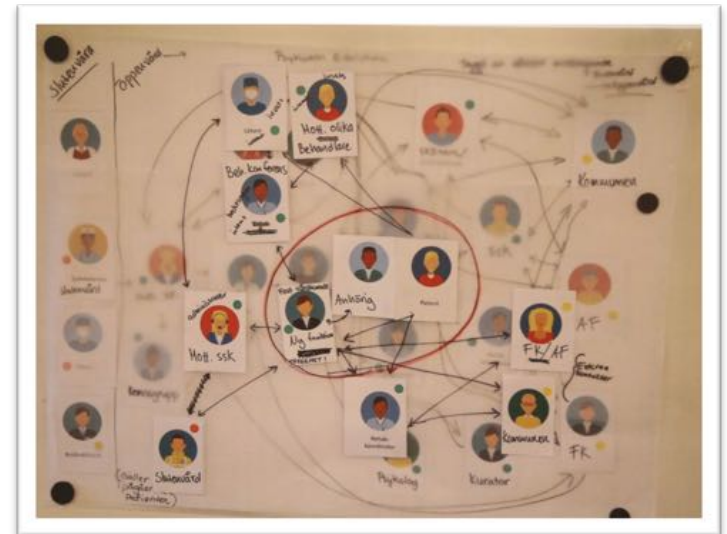
Brukaren inte kan ta in all information när hen kommer hem

Brukarens förmåga att klara sig själv skiftar från slutenvård till hemmet

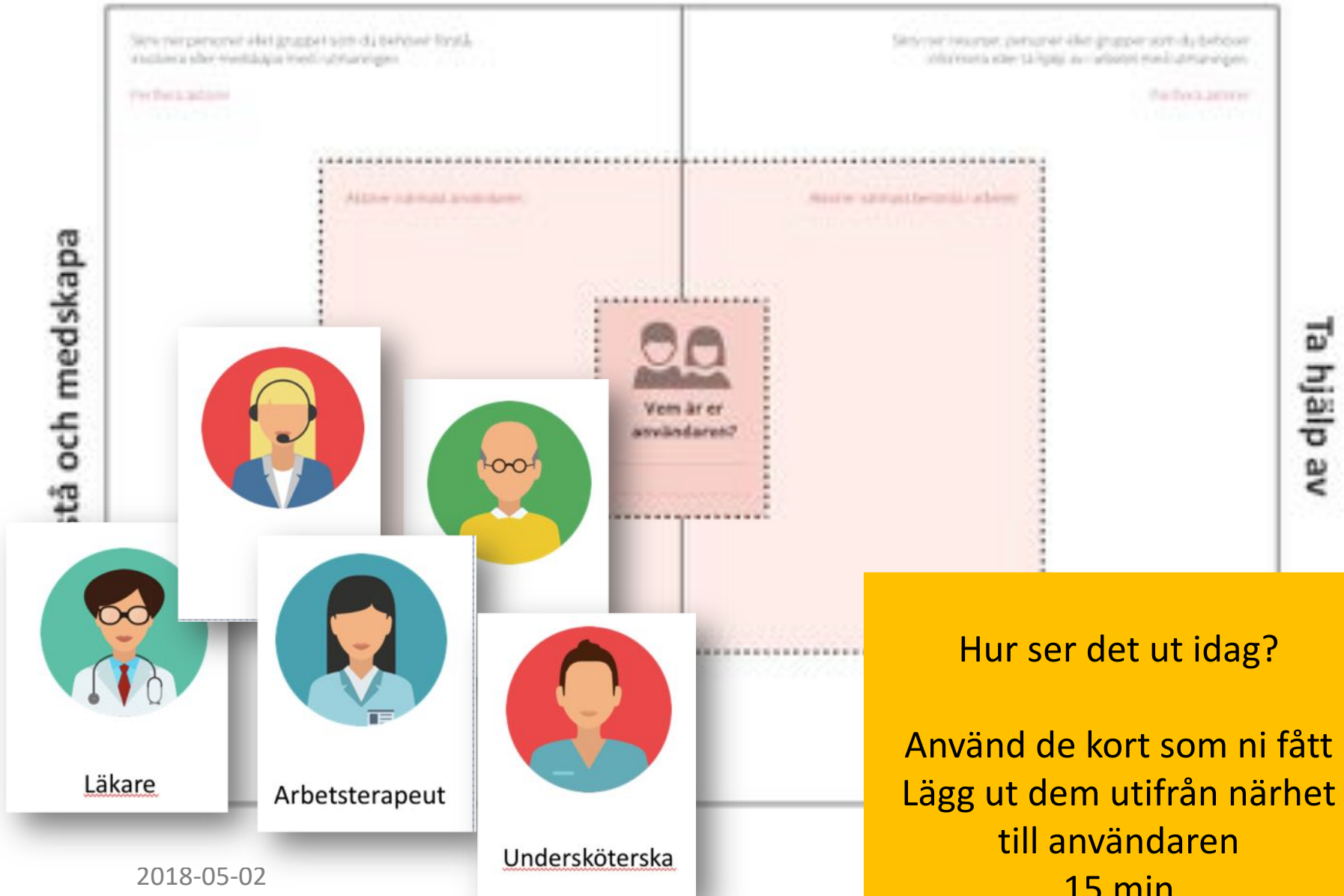
Vilken insikt är mest relevant för er?

Gruppsamtal 10 min
Skriv ner!

Aktörskartläggning



Aktörskarta 1



2018-05-02



Vad är nästa steg för att underlätta samverkan?

3 min

Innan vi går hem:

- Vad tar du med dig från dagen?
- Vad ska vi ta med oss från dagen?



HEMGÅNG