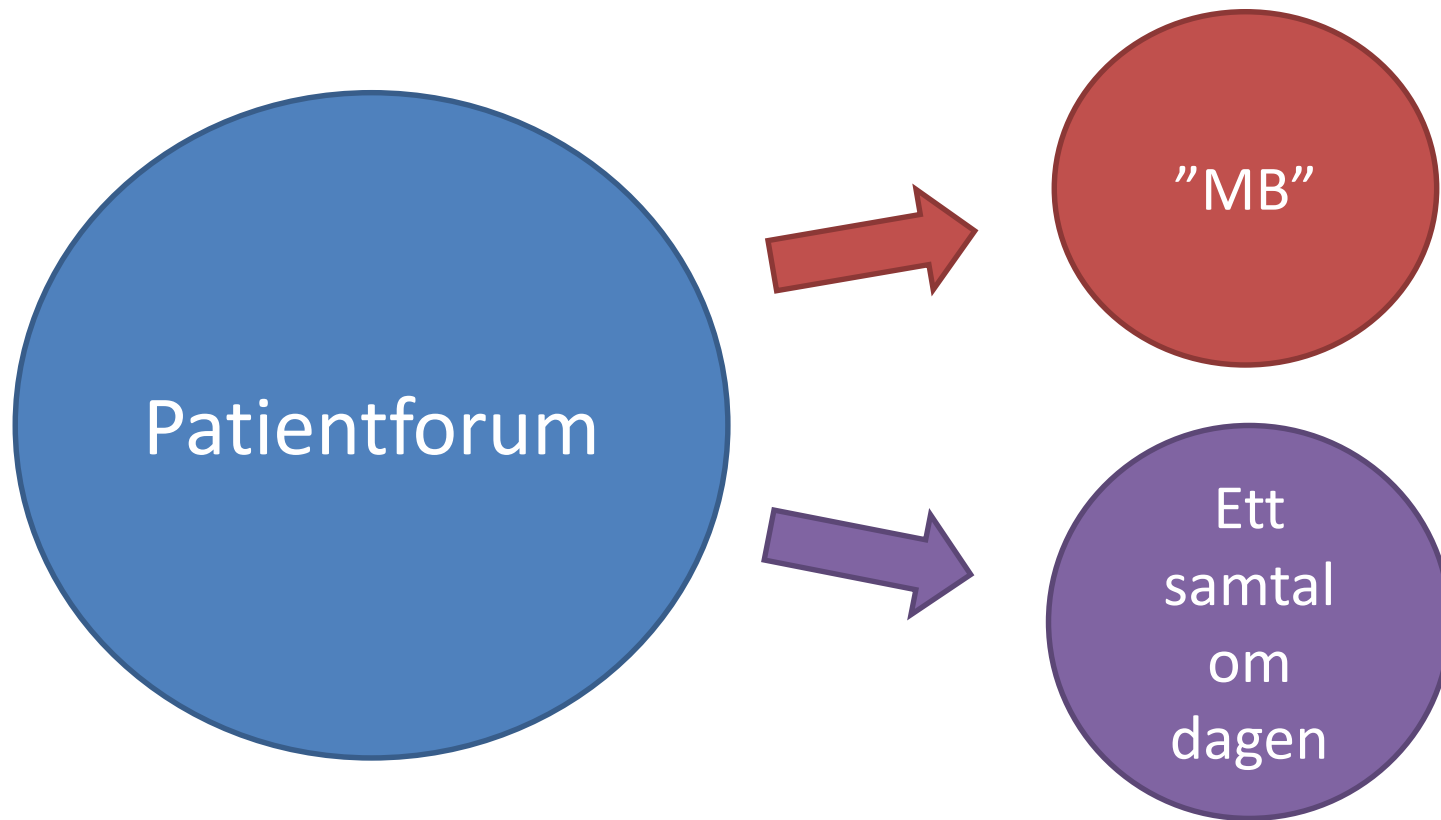


Redskap för delaktighet och förändringsarbete: Patientforum

Åsa Steinsaphir, Brukarinflytandesamordnare

Norra Stockholms psykiatri

Agenda



Patientforum



Syfte

”Att lyfta fram patienternas syn på vården, för att därigenom möjliggöra ett internt förbättringsarbete med patientperspektivet som grund.

Patientforum är *ett komplement till* andra sätt och andra källor till förbättringar och utveckling av vården

Läkarna får gärna sammanfatta vad man har sagt efteråt, så man vet att det blev rätt. Annars känns det som att man bara har babblat massor. Man kommer ut med en obehaglig känsla av att man inte har blivit förstådd.

Jättebra att personalen återkommer och tillfrågar en om aktiviteter trots att man sagt nej vid upprepade tillfällen.

- Majoriteten av alla synpunkter vi får är beröm

Form

1. 30 min långt möte, 1ggr / vecka
2. Alla patienter välkomnas att delta, frivilligt och anonymt
3. BISAM / egenerfaren mötesledare leder mötet, enhetschef eller motsvarande bemöter synpunkterna och för minnesanteckningar
4. Ingen övrig personal deltar
5. Kan ta upp: Beröm, kritik, frågor och förslag som rör avdelningen
6. Kan inte ta upp **1**: ämnen som bara rör ens egen vårdssituation
7. Kan inte ta upp **2**: ämnen som bara rör enskild individ (inga namn!)
8. BISAM sammanställer statistik och teman terminsvis
9. Avdelningen ansvarar för förbättringsarbetet
10. Minnesanteckningar förvaras tillgängligt för personal och patienter

	Antal synpunkter	Andel positiva	Andel negativa	Andel förbättringsförslag	Andel frågor
1. Beh/omv	579	48%	20%	30%	2%
2. Bemötande	202	61%	30%	9%	0
3. Hot&Våld	14	2	10	2	0
4. Utr/bed/diag	37	19%	51%	24%	5%
5. Regelv/juridik	108	9%	39%	35%	16%
6. Tillgänglighet	28	75%	21%	4%	0
7. Dok/infoöverf.	4	0	4	0	0
8. Läkemedel	19	3	10	4	2
9. Avd.miljö	271	36%	35%	27%	2%
10. Kost/måltider	209	40%	23%	36%	1%
11. It/teknik	17	2	3	11	1
12. Pat.olycksfall	0	-	-	-	-
13. Externt/övrigt	22	50%	0%	0%	22%

Do's - Styrkor



1. Resultatet används för internt förbättringsarbete med patientperspektivet som grund = inflytande och delaktighet
2. Forumen hålls av en person anställd på kliniken, men som inte jobbar på avdelningen (t ex BISAM)
3. Forumen hålls av en person som är öppet egenerfaren
4. Synpunkterna bemöts på plats av enhetschefen
5. Validering och delade erfarenheter = minskad konflikt
6. Chefen får en annan syn på patienterna och deras förmåga
7. Forumen är sanktionerade och följs upp från klinikledningsnivå

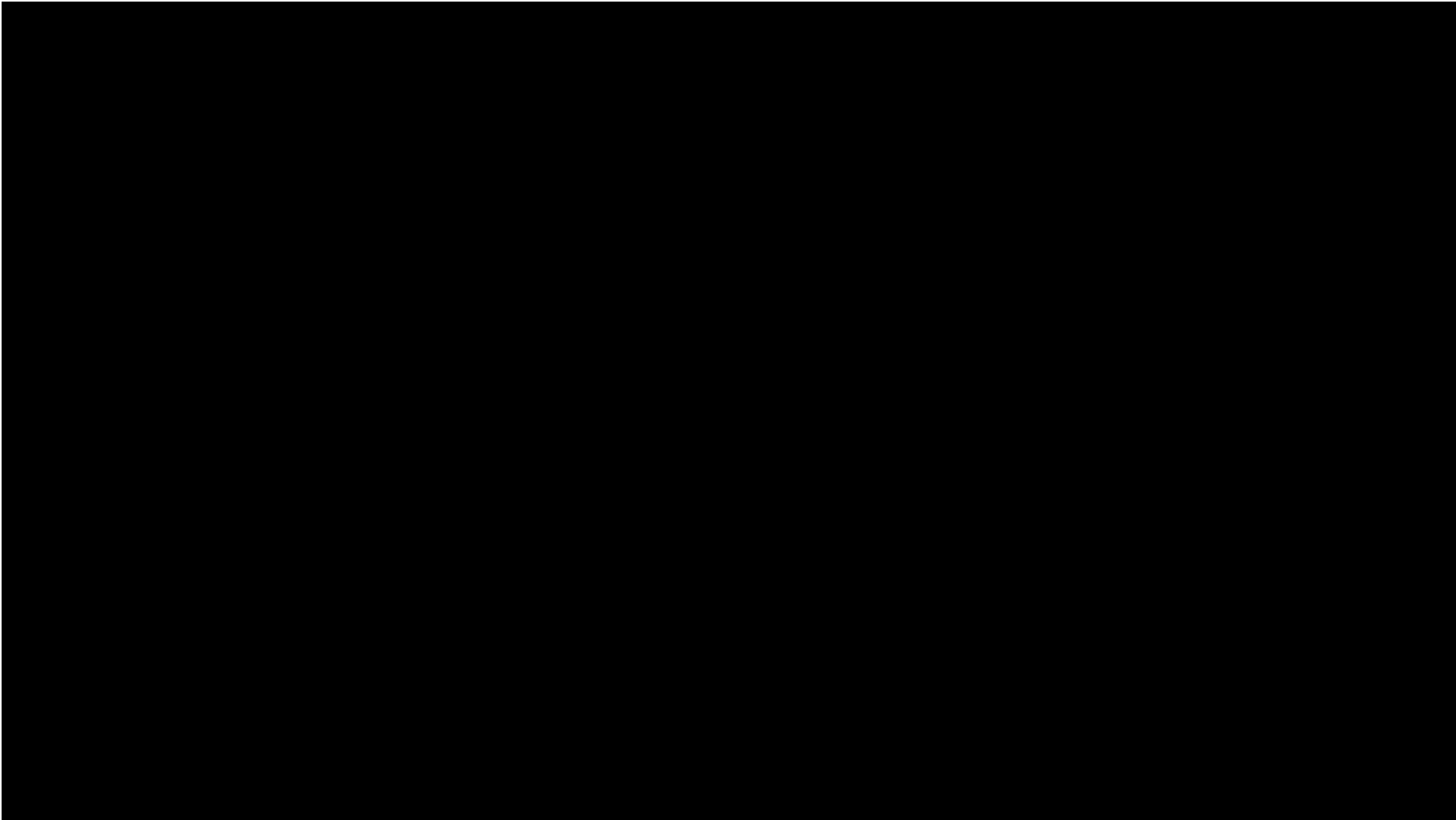
Don'ts – fallgropar

1. Vårdpersonal deltar i forumen
2. "Spel för gallerierna" – ingen förändring
3. Forumen är ej sanktionerade från ledningsnivå
4. Chef som fastnar i försvar
5. Chef som inte vågar svara "jag vet inte"
6. Mötesledare som inte håller på formen
7. Mötesledare allierar sig för mycket med patienterna eller med chefen
8. Forumen används som metod för granskning utifrån
9. Forumen leds av extern mötesledare



Medarbetare med brukarerfarenhet





Tvångsvården på avd 53

Jämförande mätning av tvångsåtgärder feb-nov 2015 och 2016 (vi vet dock inget om kausaliteten):

- 64 % färre patienter är föremål för tvångsåtgärder
- 60 % färre tvångsmedicineringar
- 40 % färre bältesläggningar
- Oförändrat antal avskiljningar

Fortsättning på NSP

- Två MB fast anställda inom affektiva sektionen
- Ytterligare en MB-tjänst planeras
- Mätresultat jämfört med projektiden 2016:
 - Patienternas nöjdhet med MB och aktiviteterna har ökat

Ett samtal om dagen



Varför?

”Vi vill ha
mera samtal

”...på
förutbestämda
tider

”...som initieras
av personal

Form

Dagligt erbjudande om samtal med någon ur vårdlaget

- På förutbestämd tid
- Samtalet pågår 0 - 30 min
- Agenda: Det patienten vill prata om
- Syfte:
 - öka patienters delaktighet
 - en mer jämlik omvårdnad

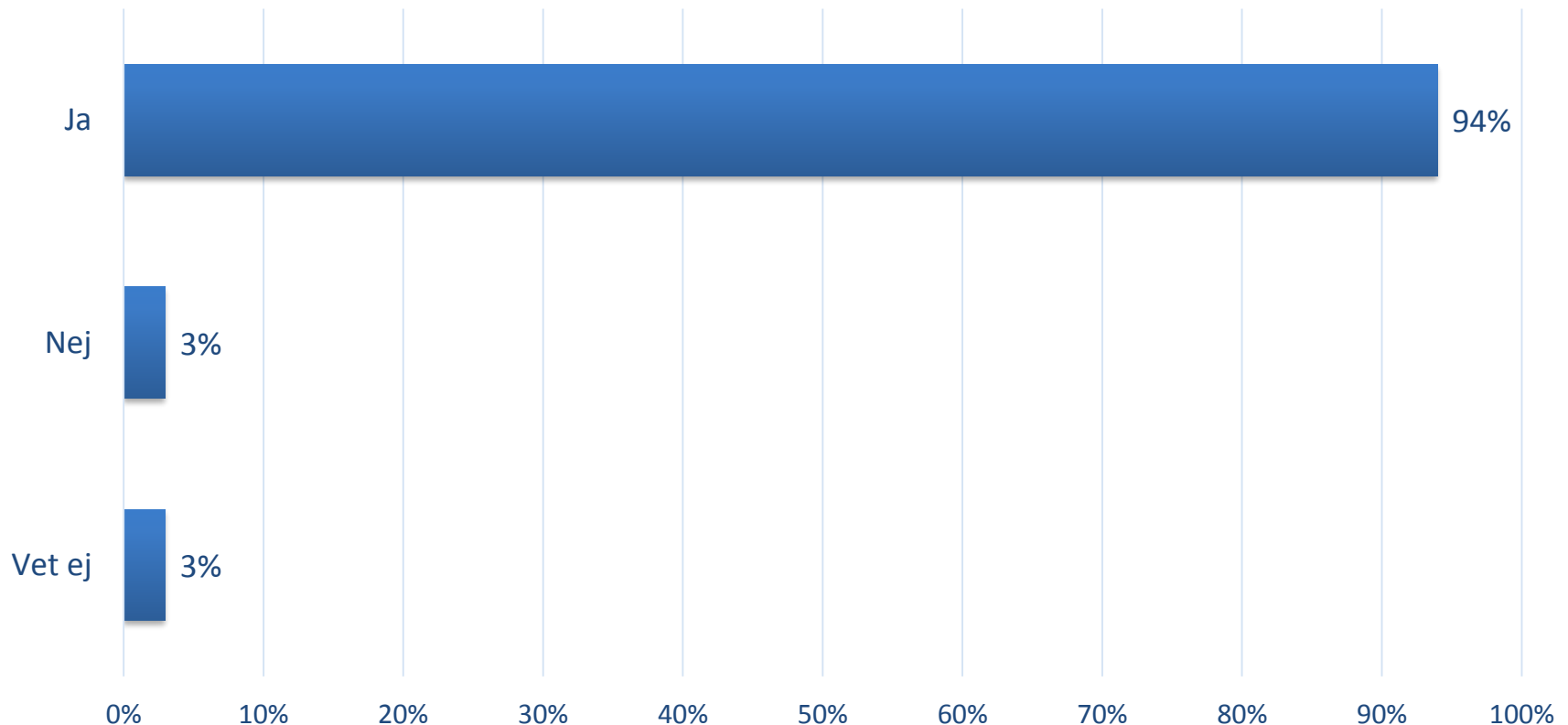
Omfattning

- Median: 2 samtal **per vårdlag** (à 8 patienter) och dag
- Personalen uppskattar att samtalen varar i snitt 15 min
- Få patienter vill prata hela 30 min



Har du under den här inläggningen på avd 25 haft något eller några samtal med någon ur ditt vårdlag, på förutbestämd tid (det vi kallar "Ett samtal om dagen")?

Antal respondenter: 64



Under "Ett samtal om dagen" har jag fått komma till tals med det som är viktigt för mig. (10 = stämmer helt).

Antal respondenter: 57

Min värde	Maxvärde	Medelvärde	Median
2	10	8,21	8

Skalvärde	Antal svar	Procent
0	0	0%
1	0	0%
2	2	3,51%
3	0	0%
4	0	0%
5	3	5,26%
6	4	7,02%
7	8	14,04%
8	14	24,56%
9	3	5,26%
10	23	40,35%

Det jag tagit upp i "Ett samtal om dagen" har påverkat utformningen av min vård och behandling här på avdelningen på ett positivt sätt. (10 = stämmer helt)

Antal respondenter: 58

Min värde	Maxvärde	Medelvärde	Median
2	10	7,26	8

Skalvärde	Antal svar	Procent
0	0	0%
1	0	0%
2	2	3,45%
3	3	5,17%
4	2	3,45%
5	10	17,24%
6	5	8,62%
7	6	10,34%
8	9	15,52%
9	4	6,9%
10	17	29,31%

"Ett samtal om dagen" har gjort mig delaktig i min vård och behandling här på avdelningen (svar i 10-gradig skala där 10 = håller helt med).

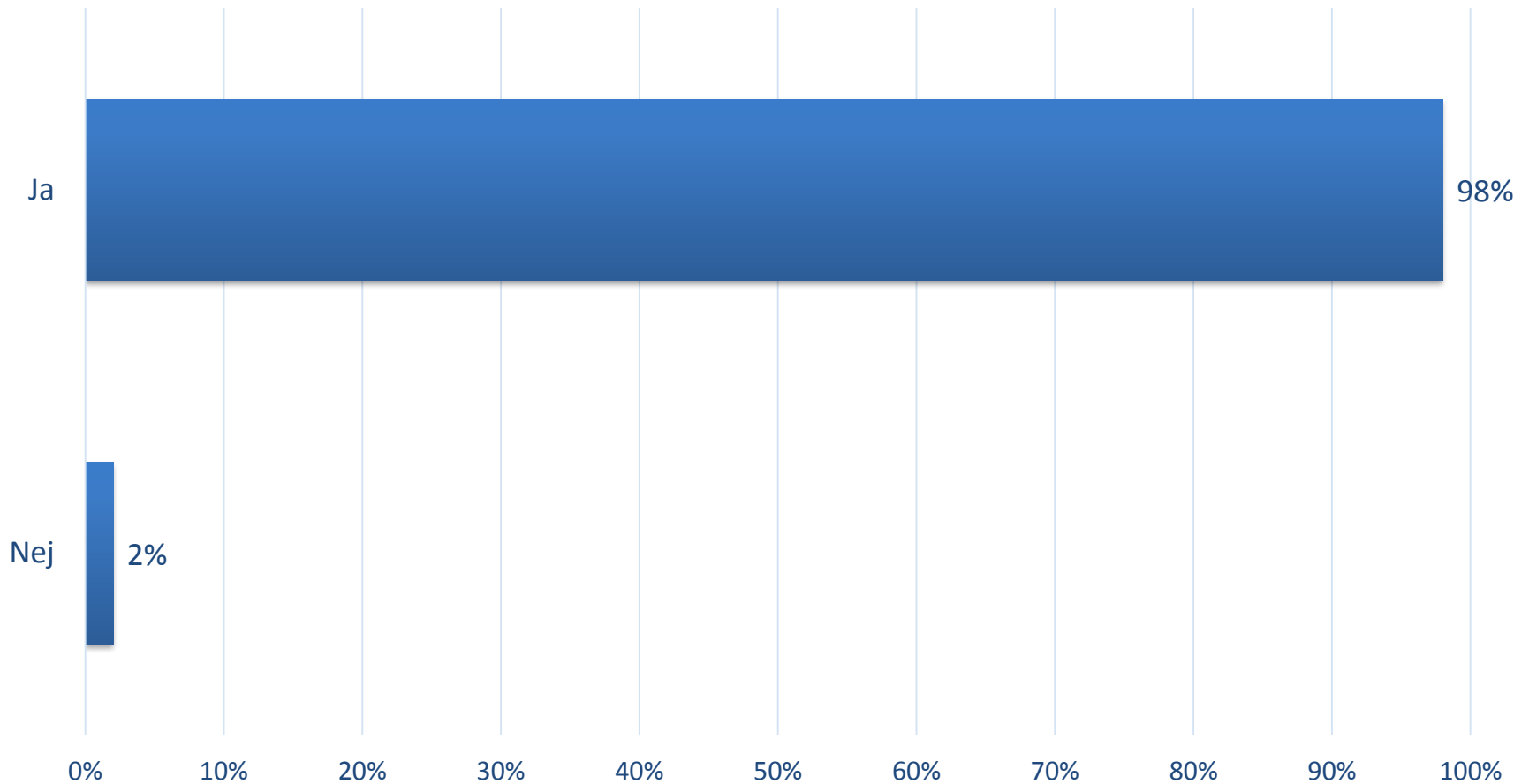
Antal respondenter: 59

Min värde	Maxvärde	Medelvärde	Median
1	10	7,39	8

Skalvärde	Antal svar	Procent
0	0	0%
1	1	1,7%
2	0	0%
3	4	6,78%
4	3	5,09%
5	7	11,86%
6	5	8,48%
7	5	8,47%
8	12	20,34%
9	5	8,47%
10	17	28,81%

Skulle du rekommendera andra avdelningar inom psykiatrin att använda "Ett samtal om dagen"?

Antal respondenter: 58



Fantastiskt bra och viktig del av rehabilitering och möjlighet att tillfriskna.

Uppskattade i mitt fall att jag ej hade "Ett samtal" på samma tidpunkt varje dag.

Det borde vara möjligt att välja vem i vårdlaget man ska ha samtalet med. Personkemin behöver stämma för att det ska kunna bli ett jämställt och givande samtal.

En väldigt viktig del i möjligheten att tillfriskna snabbare. Personalen är mycket kompetent att genomföra samtalen. Bra att det är en uttalad och tydlig del av behandlingen och bra att det går att boka både dagtid och kvällstid. Utmärkt!

Det är ett bra alternativ till att få ett bra samtal. Och personalen är proffsiga.

Otroligt skönt att prata ostört med någon människa inom vården, när man mår dåligt/ledsen/orolig/etc. Skönt att få svar på frågor som dyker upp, för de gör de! Att det finns den möjligheten ger en själv perspektiv, bearbetning på en mänsklig nivå.

Det har funkade
BRA

Kontakt med människor är oerhört viktigt i dagens rulljans vardag. Speciellt när man mår psykiskt dåligt, då är ett par lyssnande ögon&öron ovärderligt. Kombinationen är nödvändig i tillfrisknandet <3

Hade gärna sett att man fått samtal med samma person. Blev så många olika nu.

Allting var toppen. "Ett samtal om dagen" är bra för mig.

Ett stort TACK för alla! Tack att Ni finns.

TACK FÖR ATT JAG FICK HJÄLP

Personalkommentarer

Innan projektet såg vi det som att vi inte hade tid att samtala på samma vis som tidigare då allt annat, som skattningar t ex, tar allt mer tid.

I och med det här projektet så har vi konstaterat att tiden finns om man skapar en struktur runt det.

Lärdomar

Det var var inte så
tidskrävande som vi
trodde det skulle bli

Omvårdnadssamtal
har ett högt värde för
patienterna

Att ge samtalen ett
namn och en struktur
hjälpte till att skapa
utrymme för det

Tack för mig!

Åsa Steinsaphir: asa.steinsaphir@sll.se