

Tänk nytt, tänk annorlunda!

Patient och personal utvecklar hälso- och sjukvården tillsammans!

Expericence Based Design (ebd)



*She held my hand. That was a big moment. And it wasn't patronising; it was just a professional thing. My hand was lying over the side of the bed and she (the speech therapist) took my hand and that gave me a wonderful message. And she said something along the lines of; "I know you've got worries at the moment and it's quite natural to have those worries but **we'll all be working together on this and... we'll get you speaking again**".*

***And I was angry too because they said, "the doctor's coming", and no doctor came,** and I said, "please stay with me because I feel I'm going to die". And I really did, because the chest pains were so bad and I was still hallucinating and I just wanted to know that I was still living and there was somebody with me. I think it was absolute terror.*



NHS
Institute for Innovation
and Improvement

Fånga och förstå patient och personals erfarenheter och tillsammans utveckla vården



Patienten som resurs

Den största outnyttjade resursen i Hälsa- och sjukvården är inte personalen – utan patienterna.

Kärnpunkten är att patienter får spela en mycket större roll i att identifiera behov, föreslå lösningar, testa lösningar och därefter tillsammans införa förbättringarna i hälso- och sjukvårdssystemet.

Source: Design Council, 2004

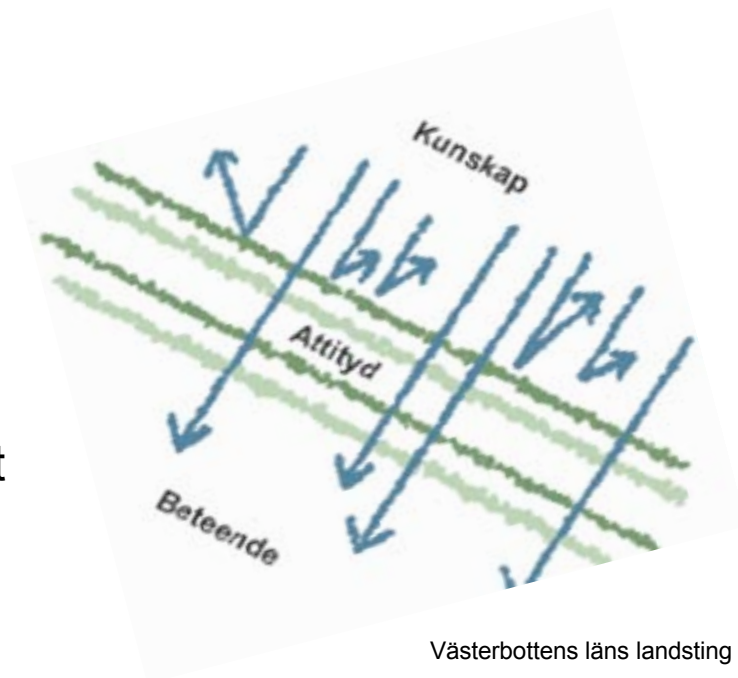
Olika sätt att utveckla sjukvårdens service

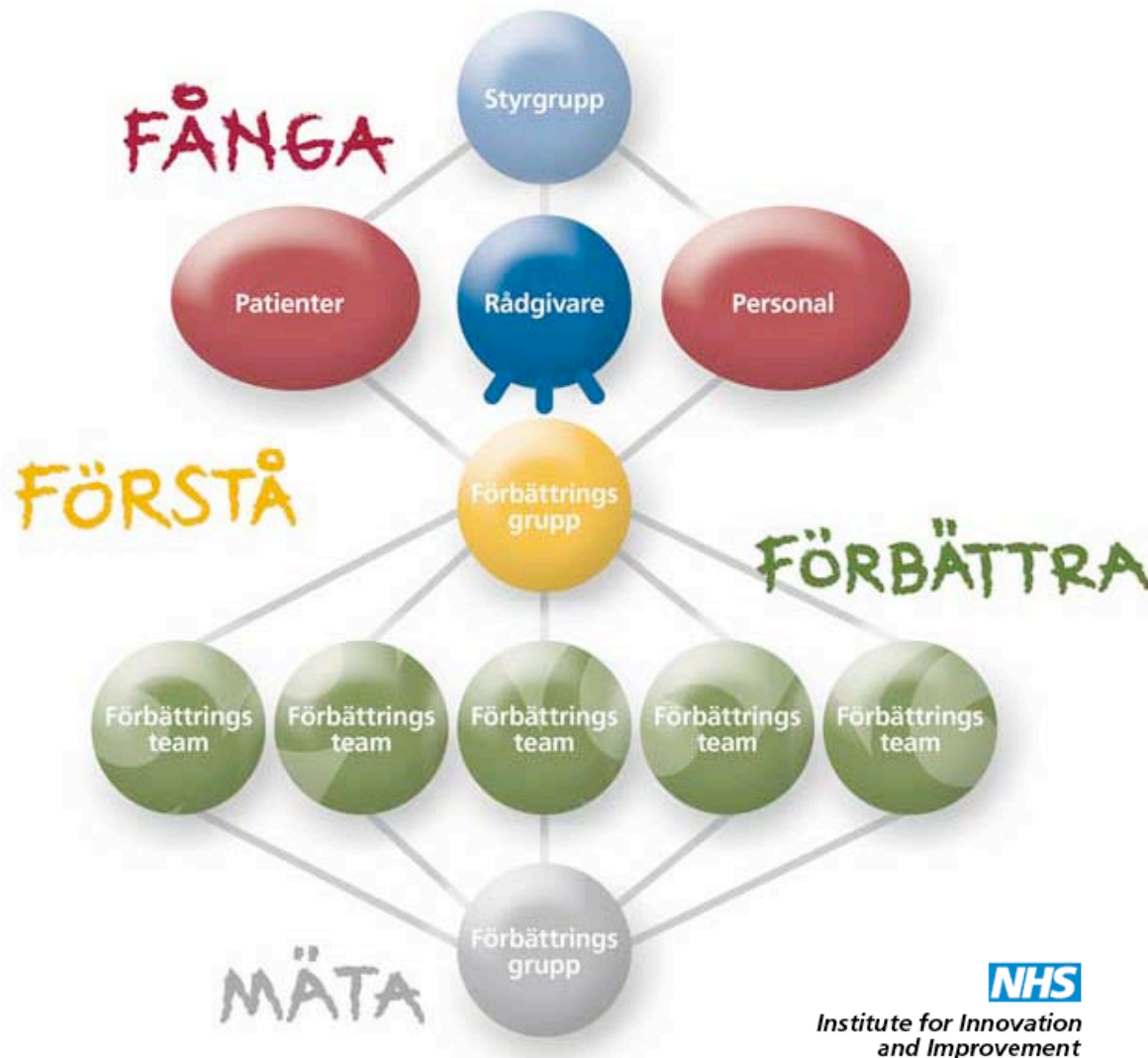
- Utveckla verksamheten utan att lyssna på kund/patient
- Lyssna på kund/patient och sen själv utveckla verksamheten
- **Lyssna på kund/patient och utveckla verksamheten tillsammans med kund/patient**

Lyssna på patient och personal och gör utvecklingen tillsammans

Att utveckla vården genom att flytta fokus från VAD man gör till HUR man gör det. Lära av hur vi gör - Detta med hjälp av patienters erfarenheter och upplevelser.

Det handlar om att förändra sjukvården från att göra saker FÖR och TILL patienter till att personal och patient TILLSAMMANS utvecklar verksamheten.





FÅNGA erfarenheten genom att samla in historier och tankar från både patienter och personal.

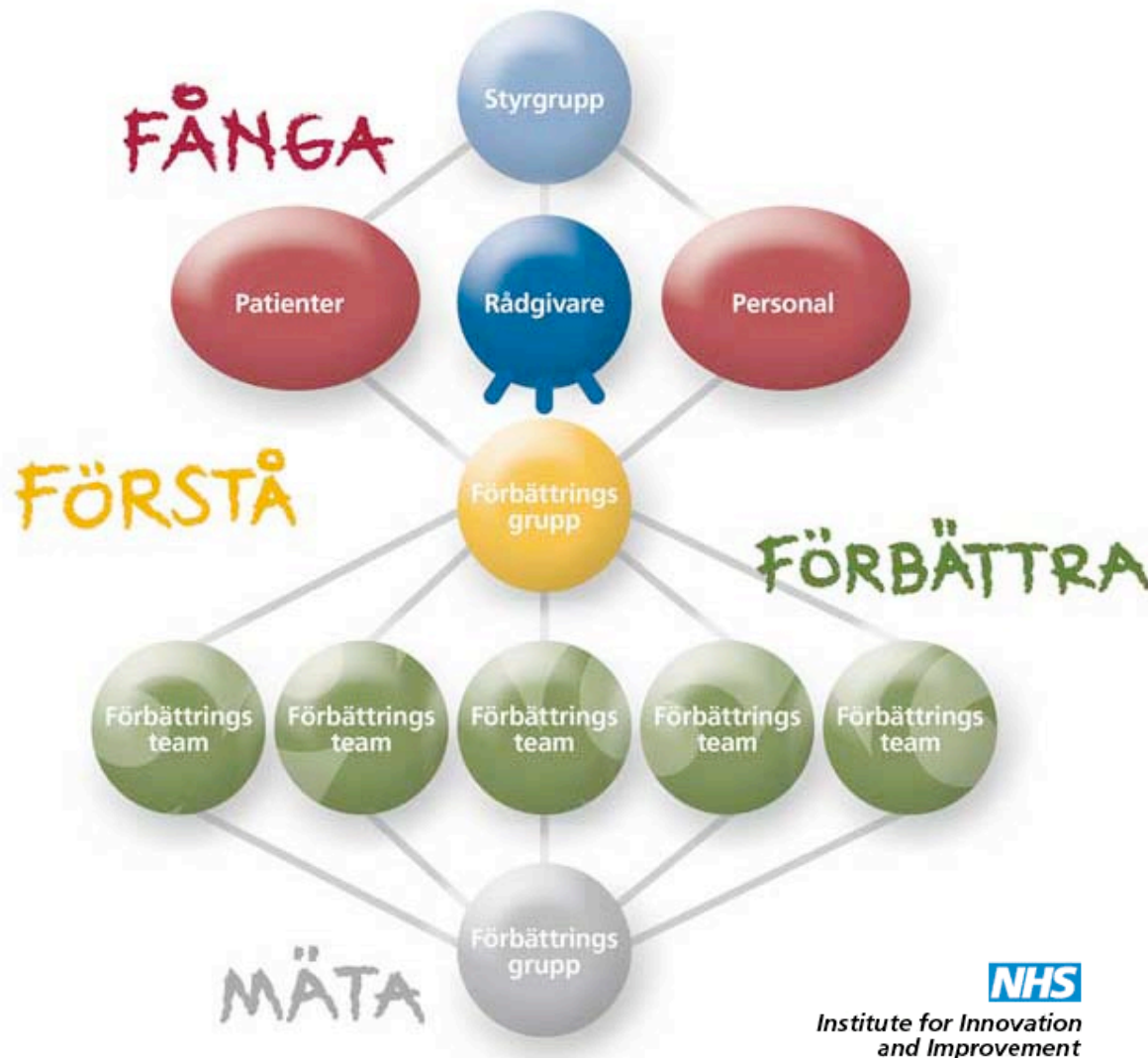
FÖRSTÅ erfarenheter genom att identifiera hur patienter och personal upplever det...

FÖRBÄTTRA erfarenheter genom att bilda förbättringsteam och tillsammans genomföra förändringar. Agera och testa!

MÄTA erfarenheten genom att gå igenom och analysera förbättringsteamens arbete.

Förbättringsmodell - T Nolan, E Deming m fl





FÅNGA erfarenheten genom att samla in historier och tankar från både patienter och personal.

FÖRSTÅ erfarenheter genom att identifiera hur patienter och personal upplever det...

FÖRBÄTTRA erfarenheter genom att bilda förbättringsteam och tillsammans genomföra förändringar. Agera och testa!

MÄTA erfarenheten genom att gå igenom och analysera förbättringsteamens arbete.

Erfarenhetsbaserat förbättringsarbete



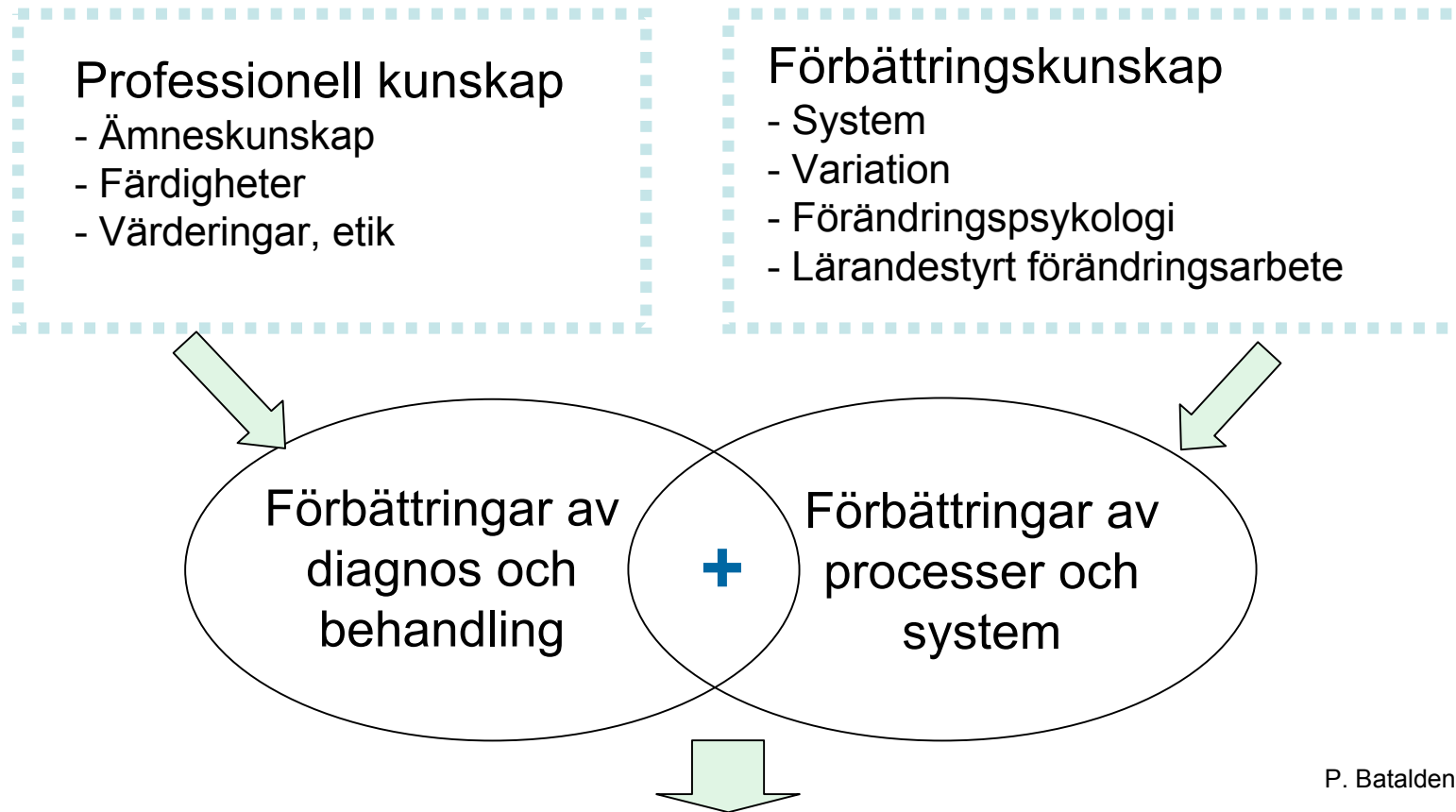
Frågor att diskutera

- **Är svensk hälso- och sjukvård redo för detta?**
- **Kommer ebd att mötas med motstånd?**
- **Vad är gapet mellan det man i hälso- och sjukvård i dag genomför som patient- och personalmedverkan och det NHS gör?**

www.vgregion.se/cvu



Verksamhetsutveckling



Ökat värde för dem vi är till för