



# Patient- och närståendebildning

En uppdatering av PNU-processen med återkopplingsmodell för ömsesidigt lärande mellan patienter, närstående och verksamheten.

# INTRODUKTION

Välkommen och tack för att du tar dig tid att läsa denna rapport. Rapporten presenterar en modell som möjliggör bättre återkoppling av patienters och närståendes erfarenheter från patient- och närståendebildningar till verksamheten.

Patient- och närståendebildningar (PNU) stärker patienter och deras närstående som står inför en ny livssituation, att leva med långvarig sjukdom, skada eller funktionsnedsättning. Syftet är att patienter och närstående ska lära sig bättre att bemästra vardagen. Utbildningarna strävar efter ett ömsesidigt lärande mellan patienter, närstående, vårdpersonal och vårdverksamheten, vilket har resulterat i att detta projekt gjorts.

Under våren och hösten 2014 genomfördes projekt av Patient- och medborgarservice med designmetoder tillsammans med Handikappförbunden Värmland och Experio Lab för att ta fram en återkopplingsmodell för bättre kunskaps- och erfarenhetsutbyte i PNU. Resultatet presenteras i rapporten.

Vi hoppas att rapporten väcker din nyfikenhet, empati och vilja att testa, förbättra och implementera idéer presenterade i rapporten ute i verksamheterna.

Trevlig läsning!

# INTRODUKTION

## Experio Lab

Experio Lab är ett nationellt center för patientnära tjänsteinnovation och en del av Landstinget i Värmland.

Experio Lab involverar personal, patienter och närstående för att tillsammans utforma vårdtjänster som skapar värde i människors vardag.

Satsningen på Experio Lab syftar till att ge förutsättningar för att skapa bra sjukvårdstjänster genom att använda de metoder som finns inom tjänstedesignområdet och genom att lyssna på och involvera användarna av tjänsterna dvs patienterna.

Experio Labs arbetet har blivit uppmärksammat både nationellt och internationellt och Landstinget i Värmland ligger i framkant med att ta in och använda tjänstedesign i offentlig sektor.

Läs mer och involvera dig i Experio Lab på [experiolab.se](https://www.experiolab.se).

# INNEHÅLL

## Bakgrund

Patient- och närståendebildning  
Projektbeskrivning

## Resultat

Presentation av återkopplingsmodellen

## Nästa steg

Nästa steg

# BAKGRUND

Under 2014 genomförde patient- och medborgarservice tillsammans med Handikappförbunden Värmland och Experio Lab ett projekt för att ta fram en återkopplingsmodell. Målet med projektet var att ta fram en modell som gör det möjligt för verksamheterna att fånga och förstå patienters kunskaper och erfarenheter och omsätta dessa i konkreta förbättringar i vården som blir till nytta för patienten.

Under tre workshop har deltagarna, som består av patienter, närstående, samtalsledare, vårdpersonal och bibliotekarier, sammanförts för att tillsammans arbeta fram förslag och idéer för en återkopplingsmodell. Mellan workshop har arbetsgruppen, som består av tjänstedesigner från Experio Lab och personal från Patient- och medborgarservice, arbetat med bland annat research ute på fält och på att tillvarata och förädla idéer och förslag som kom ur workshoparna.

I denna del kan du läsa mer om patient- och närståendebildning samt om projektets bakgrund, mål, syfte och tillvägagång.

# PATIENT- OCH NÄRSTÅENDEUTBILDNING

## TILLSAMMAN MED ERFARNA BRUKARE

Vid långvarig sjukdom, skada eller funktionsnedsättning behövs, förutom medicinsk behandling, också kunskap för att kunna leva sitt liv med bästa möjliga hälsa och livskvalitet. För att stärka patienter och närstående som står inför en ny livssituation erbjuder Landstinget i Värmland särskilda patient- och närståendebildningar. Syftet är att patienter och närstående ska lära sig att bättre bemästra vardagen.

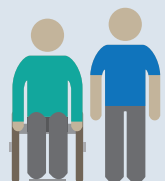
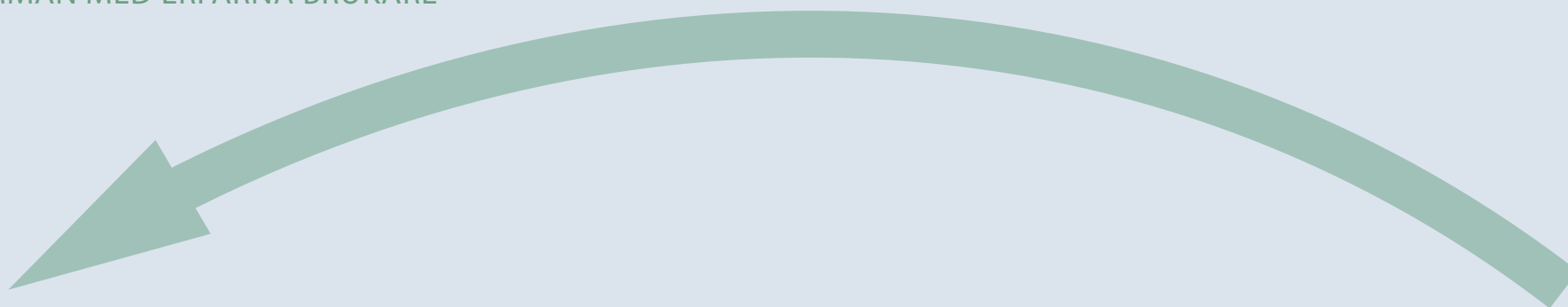
Utbildningsmodellen bygger på att patienter och närstående har ett stort inflytande på innehållet. Utbildningen är en pedagogisk samarbetsmodell mellan sjukvårdspersonal, erfarna brukare (erfarna patienter, erfarna anhöriga) och handikapporganisationer, med stöd av sjukhusbiblioteket. Tillsammans planerar och genomför de gruppträffar som efter utbildningens slut utvärderas. Förslag på förbättringar framförs till respektive vårdavdelning. Denna patientmedverkan skapar förutsättningar för att förbättra vården.

Patientutbildning i grupp ger dessutom en möjlighet till ett ömsesidigt lärande mellan patienter, närstående och personal.



# PATIENT- OCH NÄRSTÅENDEUTBILDNING

TILLSAMMAN MED ERFARNA BRUKARE



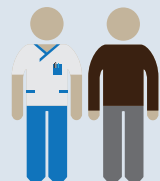
Behov

Patient och  
närstående  
med behov av  
PNU



Initiativ

Initiativ från  
verksamheten  
till att starta  
PNU



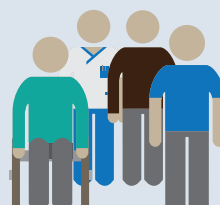
Kontakt

Kontakt med  
samordnare och  
sjukhusbibli-  
oteket



Planera

Planeringsmöten  
vid 1-3 tillfällen  
(1 h/gången)



Genomföra

Genomförandet  
utbildningstillfällena  
är 3-5 ggr  
(ca 2 h/gången)



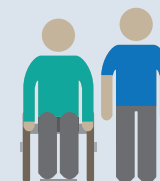
Utvärdera

Slututvärdering  
efter utbildning-  
ges slut vid ett  
tillfälle



Återkoppla

Återkoppling och  
förbättringsarbete  
i verksamheten



Bemästra

Patient och  
närstående  
som bemästrar  
sitt liv

# PROJEKTBSKRIVNING

## Bakgrund

Patient- och närståendeutbildningar ger patienter kunskap för att bemästra sina liv. Utbildningarna syftar även till ett ömsesidigt lärande mellan patienter, närstående och vårdpersonal. Det finns idag ingen modell för att ta tillvara på patienters och närståendes erfarenheter och kunskaper eller för att återkoppla dessa till verksamheterna.

## Syfte

Syftet med projektet är att verksamheter inom Landstinget i Värmland som genomför patient- och närståendeutbildning, ska kunna ta till vara på och använda patienters och närståendes kunskaper och erfarenheter i verksamhetsutveckling och kvalitetsarbete.

## Mål

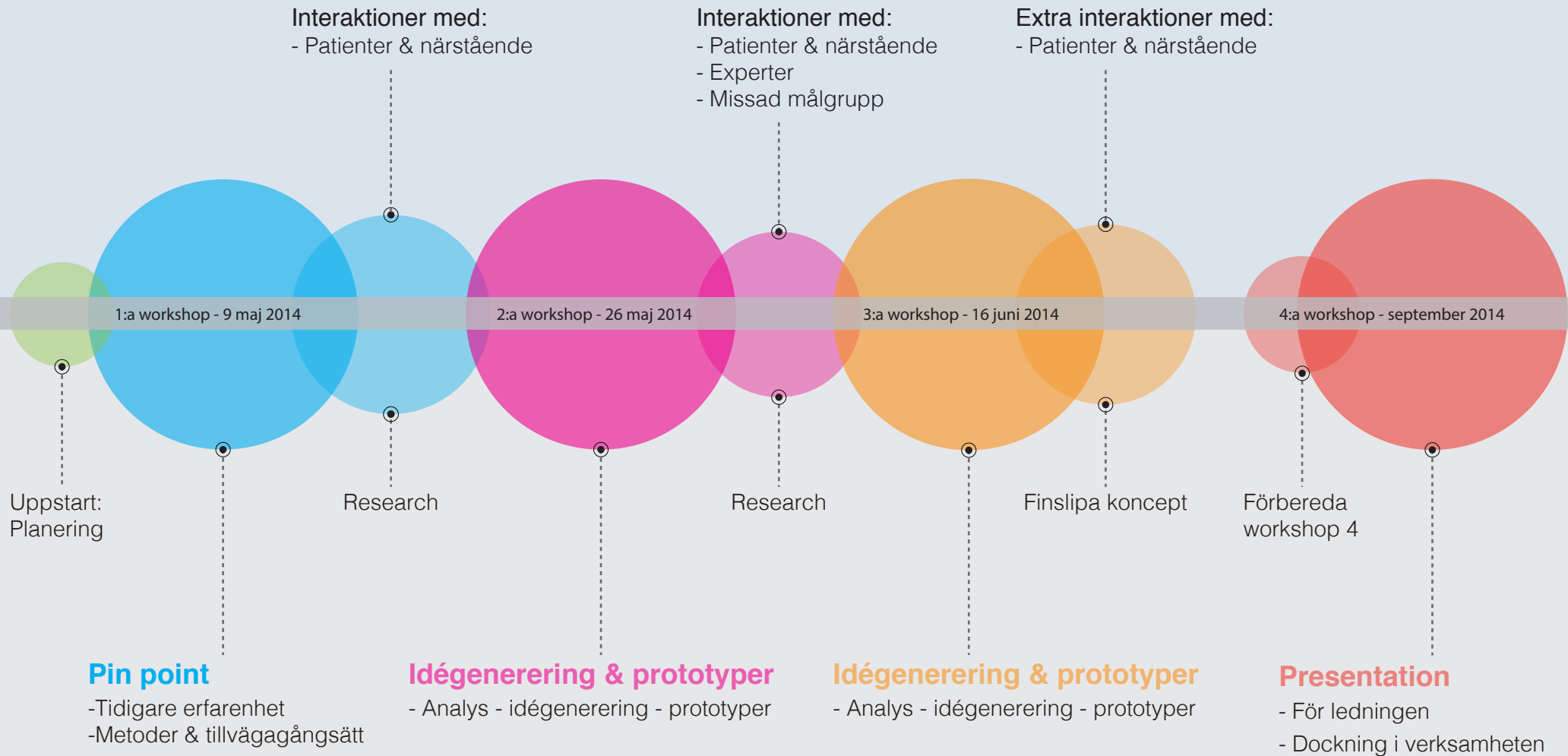
Målet är att utforma ett arbetssätt, en modell som gör det möjligt för dessa verksamheter att fånga och förstå patienters kunskaper och erfarenheter samt att omsätta dessa i konkreta förbättringar i vården, till nytta för patienten.





# PROJEKTPROCESS

## TILLVÄGAGÅNGSSÄTT FÖR PROJEKTET



# RESULTAT

Under workshop 2 och 3 arbetade patienter, närstående, samtalsledare, vårdpersonal och bibliotekarier tillsammans med att ta fram olika lösningar på hur återkoppling till verksamheten kan ske. Detta resulterade i hela 23 förslag och idéer.

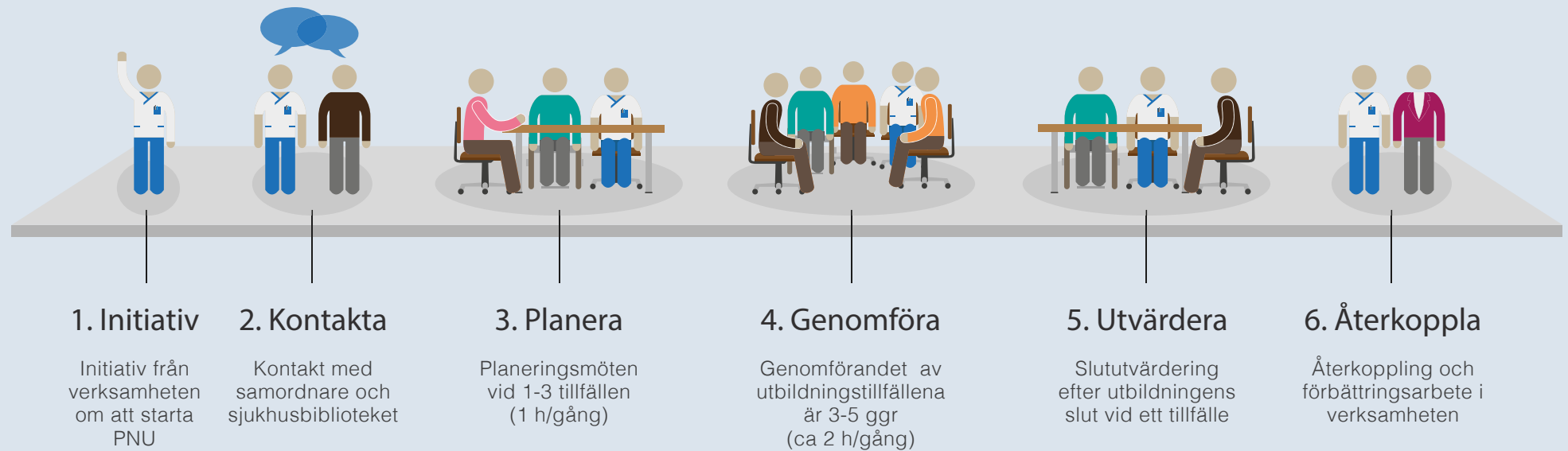
Under workshop 4 den 15 september, presenterades dessa förslag och idéer. Efter presentationen fortsatte workshopen med att dela in deltagarna i grupper. Av de förslag och idéer som presenteras lyftes 10 stycken fram för deltagarna att arbeta vidare med. Av dessa 10 idéer och förslag fick varje grupp fick välja ut upp till tre stycken att arbeta vidare med. Avslutningsvis fick respektive grupp några minuter på sig till att presentera resultatet för de övriga deltagarna. Resultatet som presenterades av grupperna under workshop 4 och tidigare workshops har används som underlag för att sammanställa en återkopplingsmodell.

I denna del presenteras återkopplingsmodell. Den presenteras som en uppdaterad version av den befintliga PNU-processen som nu även innehåller en ny funktion, dvs. återkopplingsmodell - en funktion som möjliggör bättre återkoppling till verksamheten.

# ÖVERSIKT

## NUVARANDE PROCESS PATIENT- OCH NÄRSTÅENDEUTBILDNING

Här nedan illustreras befintlig process som används idag för patient- och närståendeutbildning. På nästa sidan presenteras en uppdatering av processen med en ny funktion som möjliggör bättre återkoppling till verksamheten.



Samtalsledare



Bibliotekarie



Erfaren brukare



Patient/  
närstående

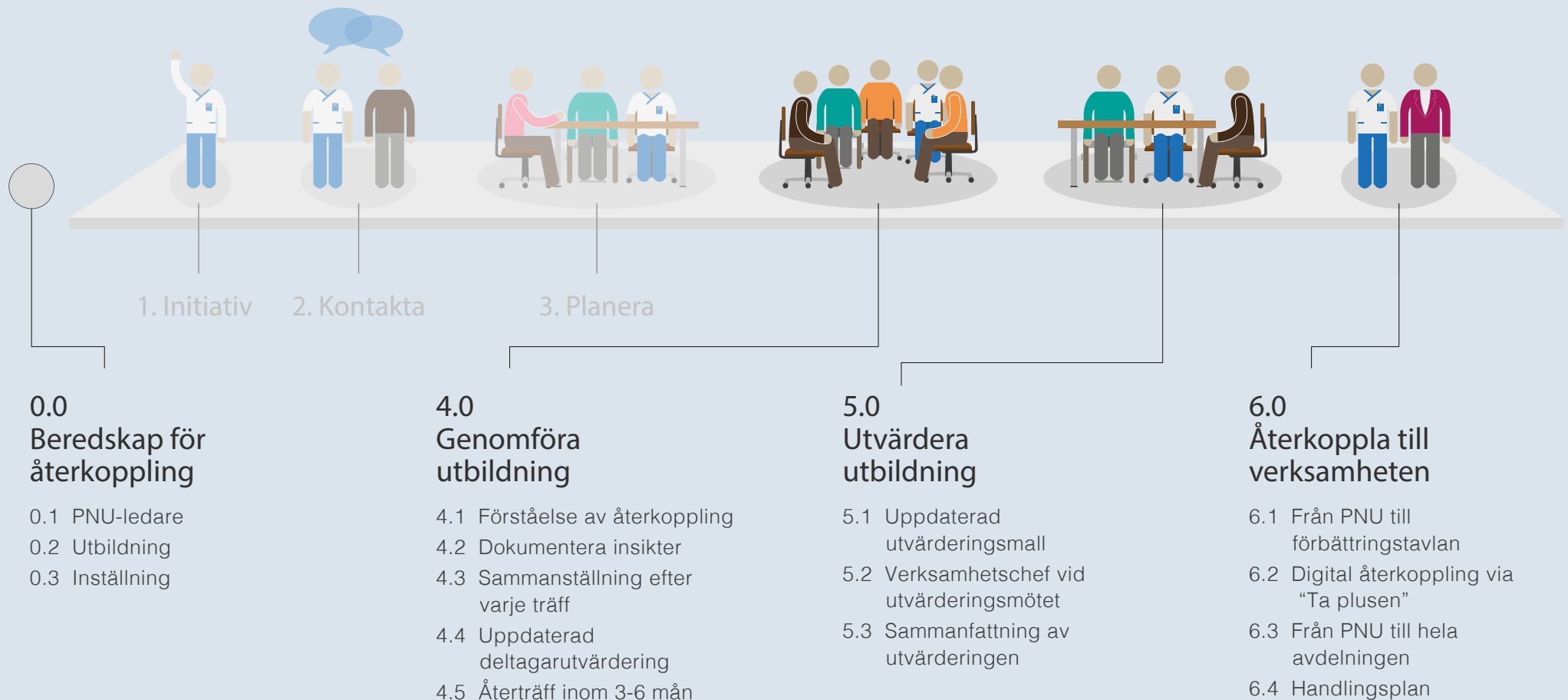


Verksamhetschef

# PROCESSUPPDATERING

## NY FUNKTION: ÅTERKOPPLINGSMODELL

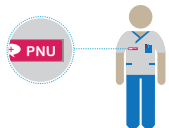
Återkopplingsmodellen innehåller komponenter som ihop med nuvarande patient- och närståendebildningsprocess ska möjliggöra bättre återkoppling till verksamheten, dvs ömsesidigt lärande mellan patient och närstående, och verksamheten. Här presenteras översiktligt komponenterna i återkopplingsmodellen.



# 0.

## BEREDSKAP FÖR ÅTERKOPPLING

Skapa möjlighet för återkoppling genom att ge medarbetarna rätt stöd, kunskap och verktyg i deras arbete. Nedan presenteras några förslag som kan ge medarbetarna de rätta förutsättningarna för att börja med återkopplingsarbetet inom bl.a. PNU.



### 0.1 PNU-sjuksköterska

PNU-sjuksköterska arbetar med alla delar i PNU-processen.



### 0.4 Medvetenhet hos vårdpersonalen om värdet av återkoppling

Öka kunskap om värdet och nyttan av återkoppling hos vårdpersonalen.



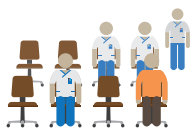
### 0.2 Beredskap för återkoppling i samtalsledarutbildning

Uppdaterad samtalsledarutbildning med beredskap för att fånga synpunkter och förbättringsförslag.



### 0.5 Avdelningschef avsätter tid för PNU

Verksamhetschef ska förstå värdet och nyttan med att erbjuda PNU på sin avdelning.



### 0.3 PNU-introduktion till vårdpersonalen

En introduktion av PNU för vårdpersonalen.

## 0.1

# PNU-SJUKSKÖTERSKA

### Hur fungerar det?

Sjuksköterskor som vill engagera sig i och arbeta med PNU, som vill utvecklas i sin yrkesroll och få större ansvar och kunna påverka utvecklingsarbetet i verksamheten kan bli PNU-sjuksköterskor. Yrkesrollen som PNU-sjuksköterska (utöver arbetsuppgifter som sjuksköterska) innebär ansvar för samordning av PNU på sin avdelning, vara samtalsledare under PNU, återkoppla synpunkter och förbättringsförslag från PNU till verksamheten samt arbeta med verksamhetsutveckling tillsammans med verksamhetschefen. Varje vårdavdelning som erbjuder PNU ska ha minst en PNU-sjuksköterska som ska ges stöd, arbetstid och mandat att arbeta med dessa arbetsuppgifter under sin ordinarie arbetstid. Värt att nämna är att rollen som PNU-sjuksköterska är en utveckling på rollen som samtalsledare i både arbetsuppgifter, ansvar och kompetens.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Patienter och närstående får träffa vårdpersonal (PNU-sjuksköterskor) som är intresserad av deras synpunkter och förslag och som kan föra de vidare i verksamheten.

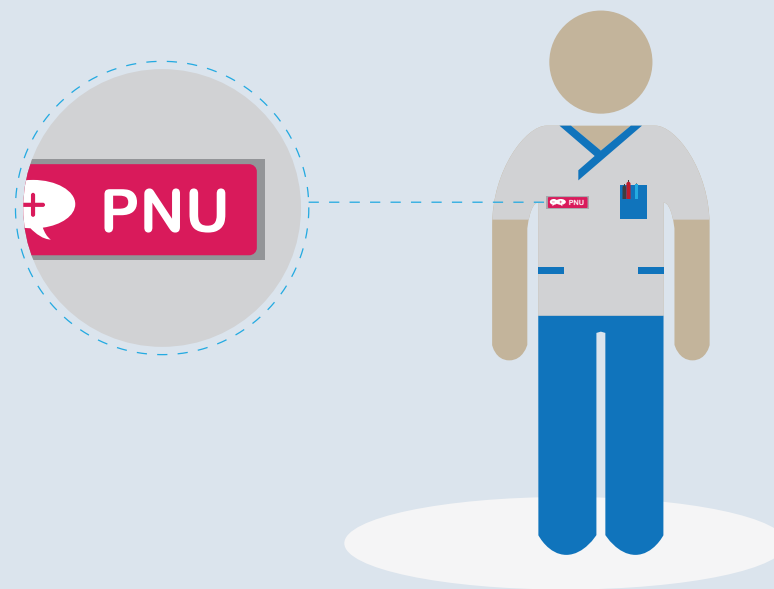
### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Yrkes-, kompetens- och personligutveckling.
- Större ansvar och mer inflytande i utvecklingsarbete på avdelningen.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



PNU-sjuksköterska arbetar med alla delar i PNU-processen.

## 0.2

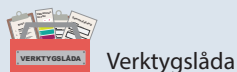
# BEREDSKAP FÖR ÅTERKOPPLING I SAMTALSLEDARUTBILDNING

### Hur fungerar det?

Uppdaterad samtalsledarutbildning med beredskap för att fånga synpunkter och förbättringsförslag under träffarna, och återkoppla det till verksamheten. Nedan beskrivs några förslag på vad som kan ingå i en uppdaterad samtalsledarutbildning:



I samtalsledarutbildningen ska det ingå att utveckla sin förmåga på att vara lyhörd på vad som kan återkopplas till verksamheten. I utbildningen ska deltagarna praktiskt prova på att känna igen och fånga upp synpunkter och förbättringsförslag från patienternas och de närståendes berättelser och omvandla det till insikter som kan komma till nytta i verksamhetsutvecklingen.



En verktyglåda (förråd av metoder att lösa olika problem) innehållande arbetssätt, mallar, information och kunskap för vårdpersonal att ha tillgång till som stöd under hela PNU-processen. Verktyglådan ska ge PNU-sjuksköterskan/samtalsledaren stöd och förutsättningar för att göra ett bra PNU-jobb, så som att initiera, informera, arrangera, bedriva, återkoppla och förbättra på sin avdelning. I samtalsledarutbildningen ska det ingå hur man använder och drar nytta av verktyglådan.

### Fördelar för patienter och närstående:

- PNU-sjuksköterskor/samtalsledare som har kompetens och beredskap för att ta tillvara på deras synpunkter och förbättringsförslag.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Kunskapsutveckling, stöd och verktyg i deras arbete med PNU.
- Större självförtroende vid återkoppling från patienter och närstående till verksamheten.

### Berörd roll/-er:



Samtalsledare



Bibliotekarie



Erfaren brukare



Patient/  
närstående



Verksamhetschef

## 0.3

# PNU-INTRODUKTION TILL VÅRDPERSONALEN

### Hur fungerar det?

De avdelningar som erbjuder PNU ska sträva åt att ge alla sina medarbetare utbildning i PNU. Denna utbildning innebär en introduktion (ca 1h) till PNU med syfte att öka kunskap hos övriga medarbetare om PNU; vad det är, hur det går till, samt förståelse för vad PNU-sjuksköterska/samtalsledare gör. Förhoppningsvis kommer detta bidra till att PNU-sjuksköterskor känner förståelse, stöd och får hjälp från sina kollegor i sitt PNU arbetet på avdelningen.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Vårdpersonal som känner till och förstår vad PNU är, även om de inte aktivt är delaktiga i PNU på sin avdelning.

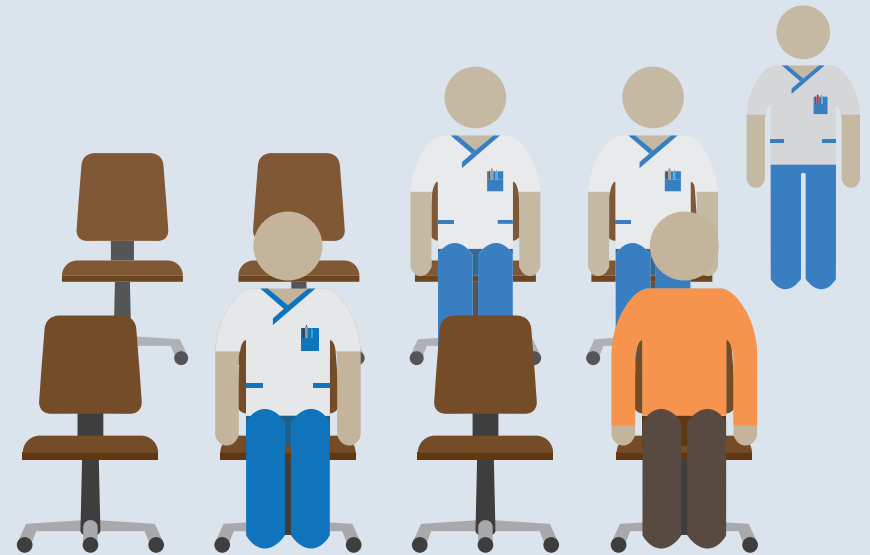
### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- PNU-sjuksköterskor/samtalsledare känner stöd och förståelse från sina kollegor på avdelningen.
- Övriga medarbetare som inte aktivt arbetar med PNU får en större inblick och förståelse för vad PNU är och vad deras kollegor gör i PNU.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



En introduktion till PNU för vårdpersonalen.



## 0.4

# MEDVETENHET HOS VÅRDPERSONALEN OM VÄRDET AV ÅTERKOPPLING

### Hur fungerar det?

Det är viktigt att öka kunskapen hos vårdpersonalen, PNU-sjuksköterskorna/samtalsledaren och andra inblandade medarbetare om värdet av återkoppling samt om nyttan som den tillför både för vårdpersonalen, bl.a. i form av personutveckling, för verksamheten som en del i utvecklingsarbetet, och för patienter och deras närstående i form av bättre vårdtjänster och upplevelsen av vården.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Vårdpersonal som är intresserad av deras synpunkter och förbättringsförslag, eftersom de ser nyttan och är mer motiverade till att vara lyhörda.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Bättre förståelse av varför man gör som man gör.
- Känna att det ger resultat, effekt och något tillbaka till en själv,
- Känna sig motiverad.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Öka kunskap om värdet och nyttan av återkoppling hos vårdpersonalen.

## 0.5

# VERKSAMHETSHEFEN AVSÄTTER TID FÖR PNU

### Hur fungerar det?

Avdelningschefen ska förstå värdet och nyttan av att erbjuda PNU på sin avdelning. Förståelsen av nyttan gör att det blir motiverande för chefen att avsätta resurser, så som sin tid för att involvera sig mer i PNU och vara med på exempelvis utvärderingsmötet och utvecklingsarbetet av det som återkopplas från PNU. Ett nära samarbete med PNU- sjuksköterskan/samtalsledaren på avdelningen är viktigt för att nå resultat med återkopplingen från PNU.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Större möjlighet att deras synpunkter och förbättringsförslag hanteras på respektive avdelning/verksamheten.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Verksamhetschefen får större inblick i PNU samt får arbeta med verksamhetsutveckling tillsammans med sina medarbetare på avdelningen.
- PNU-sjuksköterskan/samtalsledaren får stöd och resurser som behövs för att göra ett bra jobb.
- PNU-sjuksköterskan/samtalsledaren får arbeta med verksamhetsutveckling tillsammans med bl.a.verksamhetschefen.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Verksamhetschef ska förstå värdet och nyttan med att erbjuda PNU på sin avdelning.

# 4.

## GENOMFÖRA UTBILDNING

Under utbildningen, dvs. gruppträffarna behöver medarbetarna som träffar patienter och närstående metoder och verktyg för att informera om återkoppling, fånga upp synpunkter och dokumentera det för vidare arbete. Nedan presenteras några förslag som kan hjälpa medarbetarna under utbildningen med detta arbete.



### 4.1 Förstå återkoppling

Viktigt att patienter och närstående förstår att återkoppling sker under PNU.



### 4.4 Uppdaterad deltagarutvärdering

Uppdaterat utvärderingsformulär som patienterna och närstående fyller i efter varje träff.



### 4.2 Dokumentera synpunkter och förbättringsförslag

Bibliotekarien dokumenterar synpunkter och förbättringsförslag under träffarna.



### 4.5 Återträff med PNU-deltagarna

Patienter och närstående som deltog i en PNU träffas igen efter 3-6 månader.



### 4.3 Sammanställning efter varje träff

Sammanställning av synpunkter och förbättringsförslag efter varje träff.

## 4.1

# FÖRSTÅ ÅTERKOPPLING

### Hur fungerar det?

Patienter och närstående ska förstå att de kan förbättra vården och att återkoppling (med deras tillåtelse) kan ske till verksamheten i syfte att förbättra. Vid första träffen ska patienter och närstående informeras av samtalsledaren om återkopplingen, nyttan med den och det faktum att de kan påverka genom att deras synpunkter och förslag kan leda till förbättringar.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Kunskap om att de kan påverka vården.
- Kan använda sin erfarenhet och kunskap till att förbättra vården.
- Känner sig delaktiga och att de kan bidra med något.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Patienter och närstående som är informerade om återkoppling.
- Får värdefulla insikter och erfarenheter.
- Delaktiga patienter och närstående i förbättringsarbetet.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Viktigt att patienter och närstående förstår att återkopplingen sker under PNU.

## 4.2

# DOKUMENTERA SYNPUNKTER OCH FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG

### Hur fungerar det?

Under träffarna kan bibliotekarien hjälpa till med att fånga synpunkter och förbättringsförslag genom att anteckna det som sägs som kan vara av värde för återkopplingen. Anteckningarna granskas tillsammans med bl. a. samtalsledaren antingen direkt efter träffen eller på utvärderingsmötet.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Behöver inte tänka på att anteckna.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Lättare att komma ihåg insikter och synpunkter från träffen vid senare tillfällen.

### Berörd roll/-er:



Samtalsledare



Bibliotekarie



Erfaren brukare



Patient/  
närstående



Verksamhetschef

### Illustration:



Bibliotekarien dokumenterar synpunkter och förbättringsförslag under träffarna.

## 4.3

# SAMMANSTÄLLNING EFTER VARJE TRÄFF

### Hur fungerar det?

Samtalsledaren gör efter varje träff en sammanställning tillsammans med bibliotekarien av eventuella insikter, synpunkter och förbättringsförslag (det man har hört, antecknat och fått in genom deltagarutvärderingen). Sammanställningen sparas som underlag till slututvärderingsmötet.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Säkerställer att patientens och närståendes synpunkter inte glöms bort.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Minimerar risken att viktig information försvinner/glöms bort.
- Underlättar att vid utvärderingsmötet komma ihåg insikter och synpunkter från träffarna.

### Berörd roll/-er:



Samtalsledare



Bibliotekarie



Erfaren brukare



Patient/  
närstående



Verksamhetschef

### Illustration:

**Sammanställning**

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sammanställning av synpunkter och förbättringsförslag efter varje träff.

## 4.4

# UPPDATERAD DELTAGARUTVÄRDERING

### Hur fungerar det?

Den uppdaterade versionen av utvärderingsformuläret som patienter och närstående fyller i efter varje träff, ska innehålla frågor som rör deras vardagliga utmaningar, både hemma och i vården, samt fält för synpunkter och förbättringsförslag till vården.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Formulär som fokuserar på deras vardagliga utmaningar – som kan tas upp vid nästa träfftillfälle.
- Möjlighet att lämna synpunkter och förbättringsförslag utifrån deras särskilda situation och behov.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Stöd för samtalsledaren i planerandet av vad som ska tas upp vid nästa träfftillfälle.
- Få in kvalitativa synpunkter och förbättringsförslag.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:

**Utvärdering**

1. [Bar] [Text box]
2. [Bar] [Text box]
3. [Bar] [Text box]
4. [Bar] [Text box]

**Utvärdering av samtliga träffar**

1. [Bar] [Text box]
2. [Bar] [Text box]
3. [Bar] [Text box]
4. [Bar] [Text box]
5. [Bar] [Text box]
6. [Bar] [Text box]

Uppdaterat utvärderingsformulär som patienterna och närstående fyller i efter varje träff.

## 4.5

# ÅTERTRÄFF MED PNU-DELTAGARNA

### Hur fungerar det?

Patienter och närstående som har deltagit i PNU bjuds in till en återträff efter ca 3 till 6 månader. Deltagarna har under denna tid hunnit reflektera över sin erfarenheter av PNU samt vet mer om ifall PNU har hjälpt dem att bemästra sitt liv bättre. Nya synpunkter och förbättringsförslag som eventuellt dyker upp under träffen tas tillvara på och återkopplas vidare till verksamheten via samtalsledaren. Även deltagarnas tidigare synpunkter och förbättringsförslag återkopplas tillbaka till dem om vad som har hänt med dem.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Tillfälle att träffa sin PNU-grupp igen.
- Få uppföljning på hur bättre bemästra sitt liv.
- Möjlighet att dela med sig av nya erfarenheter.
- Möjlighet att ge synpunkter och förbättringsförslag.
- Få veta vad som har hänt med deras tidigare synpunkter och förslag.

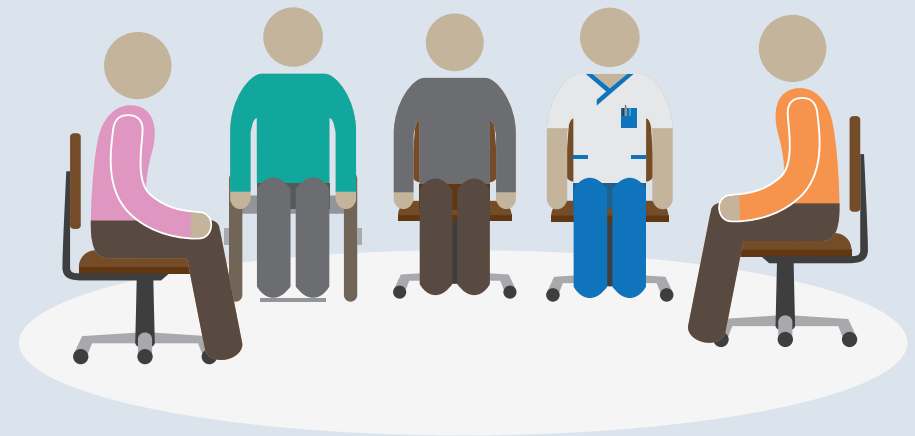
### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Möjlighet att följa upp hur PNU har hjälpt deltagarna.
- Informera om vad som har hänt med deltagarnas synpunkter och förbättringsförslag.
- Hjälpa deltagarna vidare i deras utveckling.
- Möjlighet att få in nya synpunkter och förbättringsförslag.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Patienter och närstående som deltog i en PNU träffas igen efter 3-6 månader.



# 5.

## UTVÄRDERA UTBILDNING

Efter avslutad utbildning träffas planeringsgruppen (samtalsledaren, erfaren brukare, sjukhusbiblioteket och eventuellt samordnare) för att utvärdera utbildningen. Nedan presenteras förslag som möjliggör att patienters och närståendes synpunkter och förslag från utbildningen dokumenteras och återkopplas vidare till respektive verksamhet.



### 5.1 Uppdaterad dagordning vid slututvärdering

Uppdaterad dagordning vid slututvärdering med återkopplingsfrågor.



### 5.2 Verksamhetschefer vid utvärderingsmötet

Verksamhetschefen deltar vid slututvärderingsmötet.



### 5.3 Sammanfattning av slututvärdering

Sammanfattning av det viktigaste från slututvärderingen.

## 5.1

# UPPDATERAD DAGORDNING VID SLUTUTVÄRDERING

### Hur fungerar det?

För att säkerställa återkoppling av synpunkter och förbättringsförslag till verksamheten bör dagordningen för slututvärderingen uppdateras med fokus på återkoppling. Den uppdaterade versionen av dagordningen ska innehålla fler och mer utvecklade frågeställningar kring synpunkter och förbättringsförslag till verksamheten som har fångats upp under träffarna med patienter och närstående.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Säkerställer att deras synpunkter och förslag verkligen återkopplas till verksamheten.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Stöd för alla inblandande vid slututvärderingen när det gäller att återkoppla till verksamheten på ett bättre sätt.
- Minimerar risken att viktig återkoppling glöms eller faller bort.

### Berörd roll/-er:



Samtalsledare



Bibliotekarie



Erfaren brukare



Patient/  
närstående



Verksamhetschef

### Illustration:



Uppdaterad dagordning vid slututvärdering med återkopplingsfrågor.

## 5.2

# VERKSAMHETSCHEFER VID UTVÄRDERINGSMÖTET

### Hur fungerar det?

Verksamhetschefen deltar vid slututvärderingsmötet tillsammans med planeringsgruppen. Detta kommer förhoppningsvis att leda till att verksamhetschefen bättre förstår vad som har hänt i PNU samt tar till sig värdefull återkoppling som berör dennes verksamhet. Det kan ingå i rutinen att samtalsledare bjuder in sin verksamhetschef för att närvara vid slututvärderingsmötet.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Säkerställer att deras synpunkter och förslag verkligen återkopplas till verksamheten.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Ökar verksamhetschefens förståelse och delaktighet i PNU inklusive återkoppling.
- Samtalsledaren får större förståelse, stöd och mandat från sin verksamhetschef för sitt arbete med PNU och för förbättringsarbetet som görs på avdelningen.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Verksamhetschefen deltar vid slututvärderingsmötet.

## 5.3

# SAMMANFATTNING AV SLUTUTVÄRDERING

### Hur fungerar det?

En mall/frågeformulär i storlek A4 sida för att hjälpa och guida planeringsgruppen i att enklare sammanfatta det viktigaste från en slututvärdering. Förutom sammanfattning av slututvärderingen ska mallen även innehålla fält för återkoppling till verksamheten; synpunkter, förbättringsförslag samt behov och önskemål från patienter och närstående. Mallen kommer att underlätta för verksamhetschefer och andra uppåt i verksamheten att snabbt, enkelt och med överblick ta till sig viktig information från PNU.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Säkerställer att deras synpunkter och förslag verkligen återkopplas till verksamheten.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Stöd för planeringsgruppen vid sammanfattning av slututvärderingen.
- Underlättar och gör det enklare för planeringsgruppen att sammanfatta slututvärderingen.
- Ökar möjligheten för verksamhetschefer och andra uppåt i verksamheten att verkligen läsa igenom och ta till sig sammanfattad information från respektive PNU.

### Berörd roll/-er:



Samtalsledare



Bibliotekarie



Erfaren brukare



Patient/  
närstående



Verksamhetschef

### Illustration:

**Sammanfattning**

1. [Redacted Name]  
[Text Box]

2. [Redacted Name]  
[Text Box]

3. [Redacted Name]  
[Text Box]

Sammanfattning av det viktigaste från slututvärderingen.

# 6.

## ÅTERKOPPLA TILL VERKSAMHETEN

För att återkoppling ska ske och förbättringsarbetet kan ta vid i respektive verksamhet behövs kommunikationskanaler från ett avslutat PNU till verksamheten. Nedan presenteras förslag på hur återkoppling kan nå verksamheten.



### 6.1 Från PNU till förbättringstavlan

Synpunkter och förbättringsförslag återkopplas till avdelningen via förbättringstavlan.



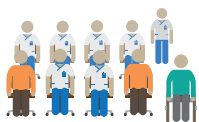
### 6.4 Gör en handlingsplan

Samtalsledaren och verksamhetschefen tar fram en handlingsplan tillsammans.



### 6.2 Från PNU via "Ta pulsen" till verksamheten

Synpunkter och förbättringsförslag återkopplas digitalt till avdelningen via TaPulsen.nu



### 6.3 Från PNU till medarbetarna

Spridning av återkoppling till alla medarbetare via exempelvis APT.

## 6.1

# FRÅN PNU TILL FÖRBÄTTRINGSTAVLAN

### Hur fungerar det?

Efter en slututvärdering kan det finnas återkoppling i form av synpunkter och förbättringsförslag som behöver hanteras på något sätt av respektive avdelning. Flera avdelningar arbetar med förbättringstavla (även kallad LEAN-tavla) för att visualisera förbättringsarbetet på avdelningen. De synpunkter och förbättringsförslag som kommer från PNU behöver följas upp och åtgärdas. Detta kan ske bl.a. med hjälp av förbättringstavlan som en del i avdelningens ordinarie utvecklings- och förbättringsarbete. Verksamhetschefen och/eller samtalsledaren ansvarar att synpunkter och förslag konkretiseras till förbättringstavlan.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Säkerställer att deras synpunkter och förslag verkligen återkopplas till verksamheten.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Ett befintligt arbetssätt/utvecklingsystem som används på respektive avdelningen för att hantera och arbeta med den återkoppling som kommer från PNU.
- Övrig vårdpersonal på avdelningen som inte är aktivt inblandad i PNU kan se vad som har återkopplats från PNU och vara delaktiga i utvecklingsarbetet.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Synpunkter och förbättringsförslag återkopplas till avdelningen via förbättringstavlan.

## 6.2

# FRÅN PNU VIA "TA PULSEN" TILL VERKSAMHETEN

### Hur fungerar det?

Efter en slututvärdering kan det finnas återkoppling i form av synpunkter och förbättringsförslag som behöver hanteras av respektive avdelning. Detta kan göras digitalt via "Ta pulsen" som är ett digitalt återkopplingsverktyg i LiV. Efter att planeringsgruppen är klar med slututvärderingen ska samtalsledaren skriva in den återkoppling som finns i datorn på TaPulsen.se. Återkopplingen kommer på detta sätt nå verksamhetschefen digitalt via detta återkopplingssystemet. Ett öppet ärende (återkoppling) i systemet måste följas upp av avdelningen (-chefen) på ett eller annat sätt. Informationen kommer dessutom att vara offentlig så att både patienter, närstående och personal kan se förbättringsförslagen och vad som händer med förslagen.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Säkerställer att deras synpunkter och förslag verkligen återkopplas till verksamheten.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Digitalt återkopplingssystem för att hantera bl.a. den återkoppling som resulterar från PNU.
- Översiktlig information över den återkoppling som behöver hanteras.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Synpunkter och förbättringsförslag återkopplas digitalt till avdelningen via TaPulsen.nu

## 6.3

# FRÅN PNU TILL MEDARBETARNA

### Hur fungerar det?

Det är viktigt att återkoppling sker till alla medarbetare på avdelningen och/eller enheten efter ett avslutat PNU. Dels för att medarbetare som inte aktivt kan engagera sig i PNU kan ta del av den information, kunskap och återkoppling som kommer ur en PNU, och dels för att det ska vara en demokratisk och transparent process där alla kan bidra till utveckling och öka inflytandet i förbättringsarbetet på avdelningen/i organisationen. Spridning av återkopplingen kan ske på olika sätt, exempelvis kan detta ske i samband med morgonmötet, personalmötet eller veckomötet. Det kan även vara en punkt på APT (arbetsplatsträffar), dvs. att PNU får tid på APT där erfarna patienter, samtalsledaren bjuds in för att berätta och prata om det som har hänt i PNU. Detta blir en återkoppling till verksamheten, inte bara till olika chefer utan även till alla medarbetare.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Synpunkter och förslag når vårdpersonalen, dvs. de som patienter och närstående möter när de är i kontakt med vården.

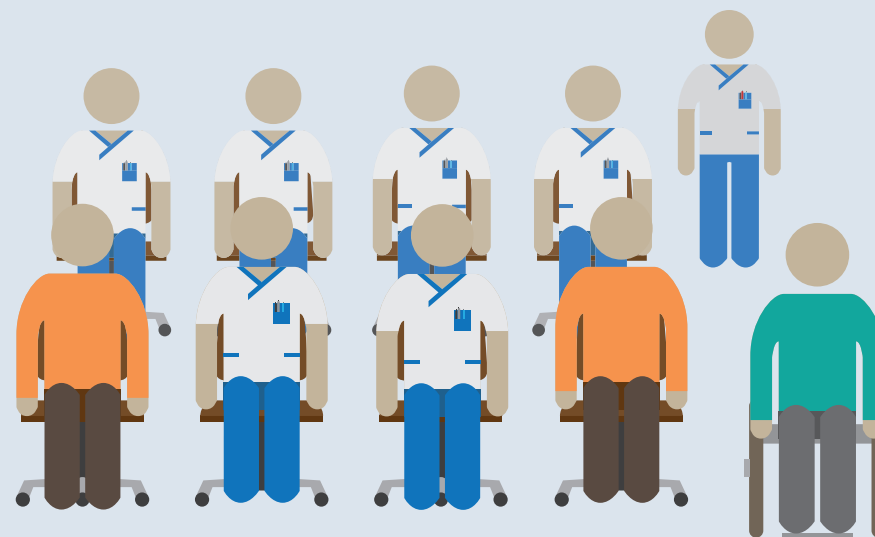
### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Alla medarbetare får möjlighet att ta till sig värdefull information, kunskap och återkoppling som resulterar från PNU.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Spridning av återkoppling till alla medarbetare via exempelvis APT.



## 6.4

# GÖR EN HANDLINGSPLAN

### Hur fungerar det?

Återkoppling som resulterar från PNU behöver hanteras på respektive avdelningen. Samtalsledare och verksamhetschefen har ett möte efter att planeringsgruppen är klar med slututvärderingen. Där går de igenom slututvärderingen inklusive återkoppling och sällar igenom synpunkter och förbättringsförslag. En handlingsplan upprättas innan mötet är slut på vad som behöver göras, hur och av vem på avdelningen.

### Fördelar för patienter och närstående:

- Säkerställer att deras synpunkter och förslag verkligen återkopplas till verksamheten.

### Fördelar för vårdpersonalen/verksamheten:

- Ökar verksamhetschefens förståelse och delaktighet i PNU inklusive återkoppling.
- Samtalsledaren får större förståelse, stöd och mandat från sin verksamhetschef för sitt arbete med PNU och för förbättringsarbeten på avdelningen.

### Berörd roll/-er:



### Illustration:



Samtalsledaren och verksamhetschefen tar fram en handlingsplan tillsammans.

# NÄSTA STEG

Projektet har kommit till en fas där det finns förslag och idéer på hur återkopplingsmodellen kan se ut. Dessa förslag är ett resultat av utvecklingsarbetet och flera workshop genomförda tillsammans med bl.a. patienter, närstående, vårdpersonal och sjukhusbiblioteket.

Nästa steg i utvecklingsprocessen är att börja testa återkopplingsmodellen för att kunna förfina och förbättra de komponenter som finns i den. Därefter ska den färdiga modellen implementeras i verksamheten.

I denna del presenteras förslag på hur återkopplingsmodellen kan försätta att utvecklas och förhoppningsvis implementeras i verksamheten.

# NÄSTA STEG

För att komma vidare i projektet, närmare implementeringen och förverkligandet av återkopplingsmodellen behöver idéer och förslag (hypoteser) presenterade i rapporten testas och förfinas ute i verkligheten, dvs. i vårdverksamhet. Nedan presenteras ett förslag på hur detta utvecklingsarbete kan fortsätta:

## Steg 1

Hitta en avdelning på Karlstad Centralsjukhus som redan idag erbjuder patient- och närståendebildningar för sina patienter och deras anhöriga för att testa återkopplingsmodellen. Avdelningen som bör väljas för detta uppdrag ska vara intresserade av utvecklingsarbete med PNU och motiverad att testa återkopplingsmodell.

## Steg 2

Skapa en förbättringsgrupp som består av exempelvis medarbetare från själva avdelningen där modellen testas, medarbetare från POMS, verksamhetschefer, Experio Lab m.fl. Förbättringsgruppen ska ha stöd och mandat att arbeta med att testa, finslipa och förbättra återkopplingsmodellen.

## Steg 3

Efter slutförd testperioden ska arbetet utvärderas och resultat sammanfattas. Resultatet, dvs. den förbättrade återkopplingsmodellen ska presenteras för andra avdelningar och verksamheter inom Landstinget i Värmland som är involverade i och erbjuder PNU.

## Steg 4

Utifrån resultatet bör en handlingsplan/rutin för återkoppling göras på hur verksamheten lättare kan implementera och arbeta med återkoppling i sin dagliga verksamhet.

# Tack!

Tack för att du tog dig tid att läsa denna rapport och vi hoppas att du har fått information som inspirerar dig i att ta detta arbete vidare. Ett stort tack också till alla deltagare som har varit med i projektet. Vi vill även rikta ett stort tacka till alla avdelningar på sjukhuset som har hjälpt oss och ställt upp på intervjuner Utan er hade detta inte varit möjligt.

Karlstad, Februari 2015

**EXPERIO** 

[www.liv.se](http://www.liv.se)

[www.experiolab.se](http://www.experiolab.se)



Landstinget  
i Värmland