

arbetslust

en tidskrift om människa, hälsa och arbetsliv i Västra Götalandsregionen • nr 1 • mars 2020 • årgång 20



PÅ JOBBET

Sätter personen
i centrum
sid 16

Chefer på
skolbänken
höjer kvaliteten
sid 12-13

TANKAR OM
ledsamma samtal
och saknade svar
sid 3

Arbetsmiljösatsningen:

Bättre och bättre dag för dag

sid 4-7

centrerat

Arbetslust är en tidskrift med inriktning på människa, hälsa och arbetsliv som ges ut fyra gånger om året av Hälsan & Arbetslivet Arbetsmiljödelegationen och Institutet för stressmedicin.

arbetslust

VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN

Hälsan & Arbetslivet
www.vgregion.se/halsan

Arbetsmiljödelegationen
www.vgregion.se/arbetsmiljodelegationen

Institutet för stressmedicin
www.vgregion.se/stressmedicin

ANSVARIG UTGIVARE:
Annemarie Hultberg

TIDSKRIFTSRÅD:
Annemarie Hultberg
Institutet för stressmedicin,
031-342 07 22,
annemarie.hultberg@vgregion.se

Mirko Ivanovic
Hälsan och Stressmedicin,
0700-85 25 91, mirko.ivanovic@vgregion.se

Anna Selander
Hälsan och Stressmedicin,
0709-67 93 47, anna.selander@vgregion.se

REDAKTÖR:
Brita Hässel,
brita.hasselpalm.com
0705-08 88 03

LAYOUT OCH ILLUSTRATION:
Joen Wetterholm, joen@joenart.se

DISTRIBUTION:
Adress- och distributionscentrum,
010-44 136 94
adress.distributionscentrum@vgregion.se

TRYCKERI:
Hylte Tryck AB
Miljöcertifierade enligt ISO 14001



OMSLAGSBILD: Monica Käll Guldbland och Anne Haglund Olmarker leder kurser i kvalitetsdriven verksamhetsutveckling – det är så kvaliteten ska höjas inom hälso- och sjukvården. Bland annat.
FOTO FRANK PALM

Den röda tråden ... snor sig kring begreppet centrerat, exempelvis personcentrerat arbetssätt. Fler och fler inför det på ett mer strukturerat sätt.

PÅ GÅNG

Smart app till alla

Nu finns ePassi – appen för friskvårdsbidrag som gör det väldigt smidigt att utnyttja bidraget. Krånglet med redovisning av papperskvitton är för evigt borta.



Med appen kan regionens anställda betala direkt för den aktivitet hen ska göra eller den leverantör hen ska besöka – kultur, sport, gym eller vad det kan tänkas vara.

- Sök upp leverantören i appens sökfunktion (där finns många).

- Ange i appen det belopp du ska betala.

- I appen visas ett kvitto.
- Visa upp kvittot, plus din legitimation, i kassan och betalningen är klar.

Alla frågor om ePassi får svar på www.epassi.se.



Ett antal filmer ska öka kännedomen om förändringen av hälso- och sjukvården. Patientens upplevelse och perspektiv är grunden i alla filmerna. Målgruppen är i första hand medarbetare, chefer och politiker. Den första filmen handlar om Max resa: om Max som drabbades av syrebrist när han föddes.

– Om vi ska klara vårdens utmaningar är det viktigt att vi också vågar prata om det som behöver förändras och förbättras. Det är avgörande för vår trovärdighet att våga låta patientens oensurade berättelse stå i centrum samtidigt som vi berättar om hur vi arbetar för att göra det bättre, säger Ann Söderström, hälso- och sjukvårdsdirektör.

Chefsdagen

... utspelar sig den 24 mars på Svenska Mässan med temat VGR – den smarta regionen. Det handlar om att tänka nytt, jobba på nya sätt och dra nytta av digitalisering och nya teknologier.

Talare är Rebecka Carlsson som berättar om hur exponentiella teknologier som AI och robotik kan användas för att lösa vår tids globala samhällsutmaningar.

Johan Schauman från Skatteverket ställer frågan vad som händer med offentlig verksamhet som inte hänger med. Privata företag går i konkurs. Han berättar om hur en stor myndighet med en hårt inarbetad kultur kan jobba innovativt och kreativt.

Hans van den Brink från VGR IT och Erica Sandberg, FVM, ger

Chefsdagen
24 mars
Svenska
Mässan

perspektiv på den digitala regionen; egna möjligheter, om interaktion med invånare, en modern, digital arbetsplats och om hur data kan omvandlas till kunskap för kvalitetsförbättring.

Förändringsdirektör Erik Lagersten talar om vad VGR behöver göra för att förtjäna invånarnas tillit även i framtiden.

Årets chef 2019, Ann-Charlotte Eliasson från Östra Sjukhuset, berättar om sitt framgångsrika arbetssätt.

Folkhälsoenkäten Utvald? Svaret!

De som haft turen att bli utvalda har nu nåtts av enkäten *Hälsa på lika villkor?* både i elektronisk och i pappersversion. Det här är en enkät som spelar stor roll och gör det möjligt att ta reda på hur människorna i Västra Götaland mår och därmed skapa vägar att göra insatser som leder till jämlik och bättre folkhälsa; främja hälsa och förebygga ohälsa. Det handlar om att följa hälsotillståndet över tid och upptäcka om det finns skillnader i hälsa och livsvillkor mellan olika grupper i samhället; sådant som behöver åtgärdas.

Det är Folkhälsomyndigheten som genomför undersökningen, riktad till befolkningen i åldrarna 16-84 år. Västra Götalandsregionen deltar i år med ett utökat urval av enkätbesvarare: nästan 70 000 invånare i Västra Götaland får enkäten, medan man på nationell nivå skickar ut enkäten till 40 000 personer.

För att bilden av det rådande



hälsoläget ska bli så korrekt som det går, är det viktigt att så många som möjligt svarar på enkäten.

– Ta chansen att svara på frågorna så ger du oss möjlighet att skraddarsy våra insatser för en bättre hälsa i Västra Götaland, framhåller regiondirektör Ann-Sofi Lodin.

Svara på enkäten via webb eller via post allra senast 5 maj!

TANKAR OM ...

kunskap som fastnar i hierarkier

Kajsa Asklöf, leg psykolog på Hälsan & Arbetslivet, har tankar om det som händer när stresshormoner har fått flöda alldeles för ofta och länge, och vad man skulle vilja kunna säga för att förmedla hopp.

I fätöljen mitt emot sitter en kvinna och gråter. Hon torkar sina ögon med en pappersnäsduk som redan är genomblöt. Där hon sitter har många ledsna personer suttit tidigare. Det är allt för många duktiga, professionella personer, drivna av en vilja att göra ett bra arbete, som plötsligt befinner sig i ett förvirrande tillstånd de inte känner igen sig i. Det är där man kan hamna när stresshormoner har flödat alldeles för ofta och länge så att hjärnan har tagit stryk.

Kvinnan berättar, precis som sina föregångare, att hon glömmet så mycket och att hon har fått svårt att tänka och planera. Hon orkar inte med så mycket intryck och undviker att träffa människor. TV kan hon inte se på och böcker har hon slutat läsa. Tröttheten är så allomfattande att den genomsyrar hela hennes tillvaro nu.

I SIN YRKESROLL har hon vetat vad som krävs, hon har varit bra på att se sina patienters behov, men antalet händer på avdelningen har helt enkelt inte räckt till. Hon försökte kompensera i det längsta, tog extrapass och arbetade snabbare, tills alla marginaler försvann. Nu rinner tårarna och hon säger att hon inte vet varför.

Jag skjuter fram högen med pappersnäsdukar och tänker att hon borde ta en ny nu och inte vara så sparsam i användandet av dem.

MEN JAG SKULLE vilja kunna berätta om något stort, glädjande och genomgripande som skulle ge henne hopp. Att allt kommer att bli så mycket bättre inom kort. Som att en förändring på hennes arbetsplats är nära förestående och att det börjar med en grundlig förbättring av kommunikationen.

Att vi nu har förstått att det försvinner alldeles för mycket viktig information på väg upp och ned i de hierarkiska stuprören och att en så stor och komplex organisation som sjukvård behöver skapa många fler arenor för erfarenhetsutbyte. Att de som är beroende av varandras arbetsinsatser behöver få tid att stämna av med varandra, precis som forskning visar.

Att vi tillsammans får tid att väga samman de olika behoven för att vården och arbetsmiljön ska bli så bra som möjligt. I de samtalen skulle allas erfarenheter vara värdefulla oavsett rang.

JAG SKULLE OCKSÅ vilja kunna säga att från och med nu kommer det att vara självklart att de som har makt över besluten kommer att ha regelbunden och tät dialog med er utförare ute på avdelningarna så att besluten blir så genomtänkta och välgrundade som möjligt.

Det som också skulle kunna ge denna trötta kvinna hopp är om jag säger att alla nu har insett att vi inte kan fortsätta som vi har gjort de senaste årtiondena då gruppen som ska kontrollera det utförarna gör har

fått växa, medan skaran som utför patientarbetet har minskat.

Sedan skulle jag vilja tillägga att enormt stora löneskillnader inte längre ses som acceptabla. Det är ju trots allt gemensamma skattepengar vi talar om och hur de fördelas spelar roll för alla oss som värnar om den offentligt finansierade vården.

Kvinnan i fätöljen är en av alla de som har bidragit och tagit ansvar. Hon behöver få veta att det pågår saker som gör att det kommer att bli annorlunda och bättre när hon är redo för arbete igen.



Kajsa Asklöf
leg psykolog

FOTO: PRIVAT

Lönande satsningar

De gröna fälten breder ut sig



VILLKORARE. Det är de goda förutsättningarna som gör förändringar möjliga, enligt Susanne Ringström Lidén. Och många sådana har det funderats över här hos Habilitering & Hälsa i Regionens hus i Skövde.

FOTO: FRANK PALM

Vi har sagt det förr: arbetsmiljönsatsningen ger möjligheter! Läs bara om hur förvaltningen Habilitering & Hälsa – spridd över hela regionen – har vänt på kuttingen.

Mikael Forslund är förvaltningschef sedan snart sju ton år tillbaka:

– Ja, vi har nu under några år arbetat mot ohälsa och för att få ner sjuktalen. Och då menar vi inte jobbat med personer, utan med *miljön* personerna jobbar i. Hälsosfrämjande!

I den förra medarbetarenkäten, 2017, syns det ganska tydligt vilka brister förvaltningen led av. Främst chefer – men också andra medarbetare – uppfattade sig som ensamma och obekväma i sina roller, de var inte helt på det klara med förvaltningens uppdrag eller vilka mål de förväntades uppfylla.

Det fanns, med andra ord, både det ena och det andra att sätta tänderna i för en ledning med önskan om förbättring.

– Vi började tänka i nya hälsofrämjande banor, sökte VGR-medel och stöd via arbetsmiljönsatsningen, fick ansökan beviljad och körde igång.



Mikael Forslund,
förvaltningschef

Arbetet började bland cheferna. Förvaltningen justerade organisationen enligt normtalet så att varje chef fick lagom många underställda. Sedan kom uppgifterna att klargöra frågorna kring ansvar och befogenhet inom områdena verksamhet, ekonomi och personal.

– En viktig sak på vägen var att låta enhetscheferna vara *närvarande* på sina arbetsplatser för sin personal, istället för att sitta i möte på möte på möte ... som inte kändes lika meningsfulla.

– Chefens roll är ju dirigentens – inte virtuosens. Chefen ska kunna se det andra inte ser. Kanske inte alltid byggt på kunskap, men på känsla och förmåga att bjuda in. Då måste man vara närvarande, menar förvaltningschefen.

SUSANNE RINGSTRÖM LIDÉN tillträdde som ny HR-chef i samband med förändringsar-

Fakta om Habilitering & Hälsa

Habilitering & Hälsa är en del av Västra Götalandsregionen som erbjuder specialiserad vård och stöd vid en varaktig funktionsnedsättning som nedsatt förmåga att förstå omvärlden, kommunicera, höra, röra sig och se. Habilitering betyder att beva-

ra och utveckla en förmåga.

Förvaltningen har 1 030 anställda fördelade på 50 enheter och 18 yrkeskategorier inom områdena barn och ungdom, hörsel, vuxen, syn och tolk.

Ledningen är placerad i Regionens hus i Skövde.



SAMARBETARE. Mari Hedin från Hälsan & Arbetslivet är en självklar – och nödvändig – tillgång för arbetsmiljönsatsningen hos Habilitering & Hälsa.

FOTO: FRANK PALM



FRÄMJARE. Tänka nytt och tänka rätt är nödvändigt om man ska skapa hälsofrämjande förhållningssätt. Mikael Forslund efterlyser ett nytt mindset.

FOTO: FRANK PALM



Susanne Ringström Lidén, HR-chef

betet. Hennes första uppdrag blev just att ta fram vilka ansvar och befogenheter verksamhets- och enhetscheferna ska ha. Att vara tydlig kändes nödvändigt för att kunna ta itu med den höga sjukfrånvaron och personalomsättningen. I samma veva startades samarbetet med Hälsan & Arbetslivet. Hälsostrateg Mari Hedin tillsammans med kollegorna från Hälsan & Arbetslivet kopplades in.

Att använda förvaltningens chefsdagar för start av arbetet med hälsofrämjande chef- och medarbetarskap blev en av de första åtgärderna. Fyra gånger om året träffas alla chefer och arbetar med olika teman

där hälsofrämjande ledarskap varit ett tema.

– Det är dagar vars innehåll ger goda förutsättningar för att klara jobbet bra. Vi talar om strategier, syften och förutsättningar.

”Förutsättningar” är något av ett favoritord hos de fyra som arbetar tätt ihop för att få förändringarna på rätt plats. Ordet återkom också när chefer och ledningsgrupp kom överens om hur också medarbetarna skulle ges goda förutsättningar.

DRYGT TUSEN anställda har sedan dess fått insikter förmedlade av Mari, efter att HR-strateg Ann-Sofi Henriksson rest runt, samlat synpunkter och förberett alla enheter om satsningen.

Tidigare har förvaltningen bedrivit verksamhet utifrån flera perspektiv, hälsofrämjande ledarskap/medarbetarskap, hälsofrämjande hälso- och sjukvård samt personcentrerat arbetssätt. Dessa tre stuprör/arbetsgrupper samordnades till ett, med beteckningen Hälsofrämjande förhållningssätt. Samordningen skapade helhet.

NU SKULLE DET åstadkommas fler goda förutsättningar, delaktighet, samverkan och sammanhang. Man vände på den bekanta kuttingen genom att se till sina styrkor och släppa problemfixeringen. Det vill säga: arbeta hälsofrämjande på alla plan genom att ta fram ett hälsofrämjande förhållningssätt när medarbetarenkäten skulle ”åtgärdas”.

– Vi fokuserade på att främja de gröna fälten – det vi är bra på – och i viss mån de gula. Akuta röda händelser måste förstas lösas, men vi försökte verkligen tänka om, säger Mikael och talar om behovet av ett nytt *mindset*. Lämna en del av ”så har vi alltid gjort” och istället bli mer främjande.

– Jag tycker till exempel att det är dumt att använda APT till att informera om saker som lätt kan förmedlas genom andra medier. Det är bättre att, när man väl träffas, ta tillfället i akt och arbeta med aktuella frågor som hör till arbetsplatsen; trivsel, arbetsmiljö och patientarbete till exempel.

UNDER ÅREN med förändringsarbete har Habilitering & Hälsa jobbat i flera parallell-

Bättre överlag

Inte bara Habilitering & Hälsa förbättrade sina resultat i senaste medarbetarenkäten. Jämfört med enkäten 2017 är siffrorna bättre inom i stort sett alla frågeområden. Att resultaten grundar sig på en hög svarsfrekvens; 77 procent, gör det hela än bättre. Glädjande är att 91 procent av medarbetarna tycker att de har ett meningsfullt arbete och

77 procent ser fram emot att gå till jobbet. Men orken efter jobbet är det desto sämre med; bara hälften orkar göra något annat efter arbetsdagens slut. Att arbetet med normtalet och arbetsmiljön har gjort skillnad kan avläsas i de frågor som handlar om cheferna och hur deras arbete uppfattas av medarbetarna.

la spår för att få till en bred och fast grund. Arbetet har bedrivits med en såväl förebyggande som främjande inriktning.

Arbetsmiljösatsningarna har bedrivits på både organisatorisk-, grupp- och individnivå.

Ett annat exempel är att man har skapat uppdrag som ”yrkeskontakt” bland de erfarna medarbetarna. De har fått rollen att bland annat bidra till kollegialt lärande vilket kommer att skapa trygghet och stöd till yrkesgruppen.

ETT PAR ÅR in i processen kom så resultaten av den senaste medarbetarenkäten; kvittot på vad arbetet har resulterat i.

– Vi har förbättrat alla våra resultat, men vad som är hönan eller ägget i arbetet vet vi inte riktigt. Fast tydligt är att arbetet med chefernas arbetssätt har lett till fler gröna fält än tidigare. Frågorna i enkäten som rör ledarskap får de allra bästa siffrorna.

OCH ARBETSMILJÖSATSNINGEN går vidare:

– För oss är det nu viktigt att värna om det gröna, hålla kvar det goda och hålla undan för eventuella försämringar. Inte så lätt i en värld där man gärna fokuserar på brister och problem, säger Mikael.

– Det gäller att öva och öva och öva på ett hälsofrämjande tänk. Att hålla i och hålla ut, fyller Susanne i och får samma stöd av Mari:



Mari Hedin, hälsostrateg

– Vi måste se till det vi har gjort bra istället för att gräma oss över det andra. Det är viktigt att hålla koll på meningsfullheten i jobbet.

Om chef och medarbetare mår bra lyckas de också med uppdraget att ge patienterna ett så gott liv som möjligt, är deras slutsats.

FRAMÖVER SKA enkätsvaren studeras ytterligare så att behöva aktiviteter kan tas fram. Det finns exempelvis en önskan från många medarbetare att det ska ges mer tid för reflektion, så nu läggs pannorna i djupa veck för att finna ett lämpligt sätt att lösa det.

– Vi har inte funderat färdigt ännu; vi människor är så olika ... vi reflekterar inte likadant, vid samma tider, på samma platser. Men vi ska hitta ett flexibelt sätt att lösa detta på, lyder den trygga kommentaren.

PÅ GÅNG är också arbetet kring utnämningen av chefer. Orsaken? Det är inte lätt att vara chef! Och hur ska man veta att man vill eller passar för det?

Den som känner för att ta steget till en chefstjänst får därför möjlighet till ett förordnande som chef under ett år med extra stöd och utbildning. Under den tiden kan hen verkligen ställa sig frågan ”varför vill jag vara chef?” För vissa blir det tydligt att man inte alls vill vara chef och kan nöja sig med att ha tagit chansen att prova och gå tillbaka till den tidigare tjänsten.

– Den som älskar jobbet kan då fortsätta som chef. Jag tycker det är vitalt att byta chef ibland, kommenterar Mikael Forslund.

– Och förresten, vi ska göra en bättre introduktion för nyanställda också!

Satsningen på arbetsmiljön fortsätter. •

Brita Hässel

”Glädjande resultat”

Linn Brandström (M) är ordförande i personalutskottet och ser positivt på arbetsmiljösatsningen och dess resultat:



FOTO: PETER WAHLSTRÖM

– Att VGR arbetar systematiskt med att förbättra arbetsmiljön är oerhört viktigt. Både ur ett kompetensförskningsperspektiv men också för att vi måste ha ett hållbart arbetsliv för våra medarbetare. Att vi satsade extra just inom detta område var för att vi såg att verksamheterna hade svårt att fokusera på arbetsmiljöarbetet och verkade behöva stöd.

Resultatet av vår satsning är oerhört glädjande tycker jag och visar på hur stor skillnad ett fokuserat arbete kan göra. Jag ser ett stort värde i att vi fortsätter detta arbete och vår satsning. Genom att ISM varit med har erfarenheter från forskning kunnat arbetas in och just fokuset på organisation, mer än enskild individ, tror jag är extra viktigt just för att få hållbarhet som en viktig del i det fortsatta arbetsmiljöarbetet.

Arbetsmiljösatsningen är bra just för att varje avdelning får stöd utifrån sina förutsättningar och arbetet görs av och med dem det berör. Det blir en bra start, men därefter måste såklart arbetsmiljöarbetet fortgå på ett systematiskt sätt hela tiden.

Svårt med smärta

för både drabbad och personal

Var femte svensk lider av långvarig smärta, smärta som är längre än tre månader och ibland löper över flera år. Detta är en stor utmaning för all vårdpersonal. Smärtan kan bero på så mycket och många faktorer påverkar upplevelsen; kanske samsjuklighet, boende, ålder, etnicitet, språkkunskap, utbildning, kön. Smärta är för de allra flesta en obehaglig upplevelse och ett möjligt hot om skada. Men det går att bättre stå ut om smärtan ges av goda skäl, med en känsla av sammanhang.

Vid en smärtekongress, anordnad av Kunskapscentrum för jämlik vård, talades om olika perspektiv på smärta: genus, kultur, ålder, om hur man kan lära och bemästra sin smärta och hur mötet mellan personal och patient kan uppfattas ... på båda "sidor". Patient Eva Andersson deltog med sina synpunkter på bra och mindre bra sätt att bemöta en smärtpatient. Här följer någ-

ra ytterligt korta nedslag från konferensen, bara för att ge en fingervisning om hur stort och komplext ämnet är:



Lisen Dellenborg

Lisen Dellenborg, Institutionen för vårdvetenskap och hälsa vid Göteborgs universitet talade om hur olika man ser på smärta runt om i världen. Lisen tog omskärelse – i två afrikanska länder – som exempel.

– I Senegal handlar det om att stoiskt stå ut och lära sig att klara såväl smärta som ... livet. I Egypten däremot byggs det meriter att framhålla och högljutt klaga över sina oerhört stora offer man gör i form av smärta, blod och umbäranden.

ATT VÅRDPERSONAL självklart upplever svårigheter att jobba med smärtpatienter vittnade Eva-Lotte Karlsson på Smärtcentrum SU/Ö.



Eva-Lotte Karlsson

– Det är roligt, utmanande och fruktansvärt frustrerande. Det finns inga givna behandlingsprogram och eftersom varje patient är unik så krävs det att man har väldigt bra möten med varandra för att komma rätt.

ANNA BJARNEGÅRD SELLIUS, fysioterapeut på Institutionen för neurovetenskap och fysiologi, talade vidare om mötet med det annorlunda och det svåra. Att möta patienter som känner skam därför att de inte klarar av att vara den de vill eller inte kan försörja sig. Hur kan man hjälpa till att bryta den självbilden?

Anna menar att vi står mitt i vår kultur men ser det inte själva: vi är ju alla bara ... normala.

– Vi är kulturblinda på hemmaplan. Våra normer påverkar hur vi tycker att patienten får eller bör vara.



Anna Bjarnegård Sellius

Annas retoriska exempel:
– Vilken patient vill vi ha – den tyske finländaren som genomlider sin smärta med rinnande svett och hopbitna käkar, eller Ahmed – med samma svåra smärta – som högt ropar ut sin klagan och oavbrutet trycker på sin röda larmknapp?

Brita Hässel

* Smärtekuben – om genusperspektiv på patienter med smärta – berättade vi om i nr 3/2019 av Arbetslust.



Lyssna och ta oss på allvar!

RUTINERAD. Eva kan berätta mycket om smärta och vad den gör med en samt vilka olika bemötanden man kan råka få i sjukvården.

FOTO: FRANK PALM

Eva Andersson vet vad det är att leva med smärta. I 22 år har hon – sånär som på en dag – haft ont varje sekund, minut och timme dygnet runt. Och det kommer så att förbli.

– För min progressiva psoriasisartrit – kronisk inflammatorisk ledsjukdom – finns ingen lindring i sikte. Det lär bara bli värre, konstaterar hon frankt.

Och då har hon inte nämnt de smärtsamma "hål i magen" hon fått på grund av medicinerna mot den härjande inflammationen.

Eva delar här med sig av några tankar kring vårdens bemötande av smärtpatienter.

Eva är ERFAREN när det kommer till vårdssituationer; följden av hundratals eller tusentals möten hon haft med olika kompetenser i hälso- och sjukvården har satt sina spår.

– Ja, det blir många möten eftersom vården inte erbjuder några helhetsgrepp. Reumatologen tar hand om svullna leder medan allt annat – oftast följer av huvuddiagnosen – tas om hand på olika andra håll. Och ingen frågar heller efter helheten, beklagar Eva som tycker att läkare borde ta fler initiativ att fråga, även om de vet att de faktiskt inte kan göra något väsentligt åt det där med helhetssyn. Men det skulle kännas bra.

Eva har mer att förmedla: överlägset viktigast är att bli trodd på. Sedd, lyssnad till, förstådd och trodd – tagen på allvar.

– Jag vill ha respons, exempel på vad som går att göra, mer information och erkännande att jag har rätt att vara orolig.

OM SMÄRTA:

Det finns de i vården – och på Försäkringskassan, påpekar Eva med ett snett leende – som tror att "smärta" är en form av lathet, ett sätt att slippa jobba. Då gör det ännu ondare hos patienten. Det är snarare så att smärtpatienter – säkert andra också – bär på en ständig sorg och harm över att vara så drabbad. Men det är inte en sorg man gärna släpper fram inför en läkare, eftersom en framsläppt sorg blir så stark att den tar all kraft ifrån en.

–Det är för fysiskt jobbigt att gråta när man har kronisk smärta och trötthet, så man sätter ena foten framför den andra

och rycker upp sig. Och för det mesta går det ju. Men det kan vara en anledning till att många smärtpatienter verkar gladare än vad som är rimligt utifrån sett; det kostar för mycket att släppa fram sorgen, beskriver Eva.

–När varje andetag gör ont så tar hjärnan skada, eftersom den har fullt upp med att sortera bort upplevelsen. Smärtan sliter och den som har ont får fler problem; närminnet sviktar, det är svårt att förstå instruktioner, arbetsförmågan går förlorad och utmattningen är total.

OM UNDERLÄGE:

Som sjuk är man alltid i en sämre position, även om man är vit medelklasskvinna med hög utbildning och stor förmåga att tala för sig, säger Eva med hänvisning till sig själv. Nej, när man är sjuk och i behov av hjälp är underläget ett absolut faktum. Det skulle kanske gå att bryta om vårdpersonalen gjorde fler försök att minska distansen till patienten genom att exempelvis använda ordval som inte förstärker underläget. Att befästa vem som har makten är en härskarteknik som upprör och kränker. Eva berättar om mötet med läkaren som klämde henne på magen – håll på tolvfingertarmen på grund av stark medicinering krävde en tidigare akut magoperation och fick senare ▶



TUNGT ÄMNE. Smärtekongressen tog upp många olika sidor av begreppet smärta. Deltagarna fick lyssna till en lång rad föreläsare med olika ingångar i ämnet.

FOTO: FRANK PALM

► ett smärtsamt efterspel i form av inopererat nät över ärrbråcket operationen resulterade i – och frågade Eva vad hon tyckte att han skulle göra åt hennes sargade mage och lämnade en onödigt kommentar om hennes vikt.

– Det finns ingen kvinna som är omedveten som sin eventuella övervikt. Det är inget som en läkare behöver påminna någon, som befinner sig i en utsatt situation, om. Om det inte har relevans för problemet förstås.

OM FÖRVÄNTAD DEPPIGHET:

Problematiskt, tycker Eva, är att många patienter förväntas vara deprimerade – och erbjuds piller mot det – när de är i en situation liknande Evas.

– Jag är inte deprimerad, jag har i alla

Spetspatienten tar sig an utmaningar

Ytterligare sätt att ta tillvara patienters kunskaper är att hälso- och sjukvården anställer spetspatienter.

Själva beskriver de sig som "patienter eller närstående som vet, kan och vill mer. Utifrån sin egen kapacitet och funktionsförmåga hanterar spetspatienter sina hälsoutmaningar på ett konstruktivt och kunskapsbaserat sätt. Spetspatienter är kunniga egenvårdare som tar ansvar för sin må-bra-tid. De är öppna egenerfarna och arbetar ofta för att förbättra vården och/eller hälso- och sjukvårdssystemet, både för sig själva och för andra patienter."

En spetspatient kan ha många olika roller, som exempelvis att hjälpa till i forskningsprojekt, delta i praktiskt förändringsarbete eller vara med i en ledningsgrupp.

fall en tydlig diagnos ... Men jag kan bli ledsen om jag exempelvis får för dålig smärtlindring, och det är inte alls samma sak. Det vore bra om vården kunde skilja på sorg och depression.

OM KOMMUNIKATION:

Eftersom kunskap är en friskhetsfaktor anser Eva att det skulle vara ett plus om vårdpersonalen ger mer information, berättar och pratar mer om hur det kan kännas i den ena eller andra situationen. Gärna lämna över en begriplig skriftlig information som friskar upp minnet när smärtan trubbat av kom-ihåget och fattningsförmågan.

OM LÄKARBYT:

– Jag skulle välkomna att det fanns en form av överlämning när en kroniskt sjuk patient av någon anledning måste byta läkare. Att om och om igen behöva berätta sin långa sjukhistoria är jobbigt. Eller tala om varför man tar *den här* medicinen och inte *den*. Informationen finns ju rimligen i journalen. Och det vore inte så dumt om läkarna hade mer tid överlag för att tala med varandra; kanske en form av vårdsamordnare skulle kunna göra något åt det?

OCKSÅ TILL ANDRA "sjuka människor", som Eva kallar sig och sina gelikar, har hon tips:

- Ta med en lista på dina problem, eftersom det är lätt att glömma en del inför läkaren.
- Visst vill vi vara duktiga, men underdriv inte, le inte, piffa inte upp dig inför mötet med vården.
- När de frågar hur du mår; berätta om hur det är den dåliga dagen, inte den bra.



GLAD LAX. Universitetsadjunkt Eva Andersson har en positiv syn på livet; med förnöjsamhet lever hon sitt liv i smärta.

– Det gör nämligen mindre ont när man inte tynger sig själv med mörka tankar. Och, påpekar hon, jag har ju en väldigt väl fungerande primärvårdsläkare. Det är viktigt.

FOTO: FRANK PALM

- Ställ dig inte in, var ärlig och säg som det är. Förvänta dig samma tillbaka. •

Brita Hässel

ta steg i livet man helst ville slippa. Att träffas i grupp, prata om det och dela varandras erfarenheter kan göra vägen till ökad livskvalitet och enklare vardag lite lättare.

Varje utbildningsgrupp leds av två personer; den ena med professionell kunskap, medan den andra har egen kunskap om den sjukdom eller problematik som utbildningen handlar om. Övriga deltagare är patienter och/eller anhöriga. Det är deltagarna som formulerar frågor och funderingar kring ämnet.

I magasinet *Lära & bemästra* från Kunskapscentrum för jämlik vård berättar och inrytar flera gruppdeltagare om betydelsen av att delta i en *Lära & bemästra*-grupp.

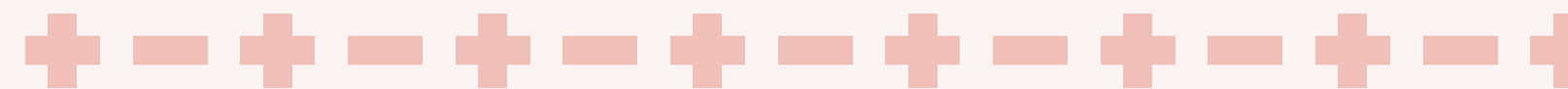


Magasinet *Lära & bemästra*

Lära & bemästra är en metod som går ut på att lära sig mer och utbyta erfarenheter med andra som är i en liknande situation; det kan exempelvis vara att lida av samma sjukdom, stå inför liknande problematik, tvingas

Vi gör det tillsammans: Övervinner det svåra

Patienten är den minst utnyttjade resursen i vården, sägs det. Men det pågår något, en förändring mot ett större lyssnande och sätt att ta patienter på större allvar. Att arbeta mer personcentrerat innebär bland annat att det finns en ömsesidig respekt för varandras kunskaper och att patientens kunskap om att leva med sin sjukdom och vårdmedarbetarens professionella kunskap tas tillvara i vård, behandling och rehabilitering. Det säger Ann Söderström, Hälso- och sjukvårdsdirektör i sin introduktion till närståendebildningen *Lära & bemästra*.



Plus och minus ett halvår senare

Nu, ett drygt halvår efter inflyttningen, har medarbetarna i det göteborgska Regionens hus svarat på sin första jämförelsenkät, det vill säga hur det är att jobba i nya huset med nytt arbetssätt jämfört med hur det var på den förra arbetsplatsen. Svaren är samlade och genomlysta i en rapport; Utvärdering av arbetsmiljö och arbetssätt i nya Regionens hus i Göteborg, och ligger till grund för det fortsatta arbetet att skapa bästa möjliga arbetsmiljö. Överraskande svar?

– Nej, svaren är förväntade och ligger i linje med andra företag som gjort samma resa, kommenterar Lena Alexandersson, kommunikatör. För många är en aktivitetsbaserad miljö en stor förändring som ställer krav på både medarbetare och på chefer. Nu är det fokus på fortsatt utveckling av nya digitala arbetssätt och stöd till cheferna att leda i en aktivitetsbaserad miljö.

Bland svaren finns förstas både beröm och klagomål; ömsom vin, ömsom vatten. Enkla saker och mer komplicerade. Ett halvår anses inte vara särskilt lång tid när man ska vänja om sig från traditionellt arbetssätt till att arbeta aktivitetsbaserat. I enkäten syns det att den nya – och ovana – miljön inte är självklart älskad av alla från en dag till en annan.

– Enkätsvaren påminner om de vi fick i Skövde. Tendenserna är desamma och man får ha respekt för att det finns en viss tröghet hos oss människor. Det tar sin tid att få förståelse för arbetssättet. Svaren skiljer sig också åt från verksamhet till verksamhet; vissa har inte några som helst problem medan andra kan tycka att de är oöverstigliga, beskriver Lena.

Olika medarbetare med olika uppdrag har självklart också skilda anspråk på arbetsmiljön. När några tycker att ljudnivån är för hög, kan andra ha åsikten att det är hämmande tyst. Många är dock överens om att det ibland känns trångt i huset och att det behövs fler skrivbordsplatser med skärm i samarbetsytorna. Det sistnämnda åtgärdades omgående med tolv nya platser.

GENERELLT SETT är medarbetarna nöjda med kontorstypen, men ändå inte fullt lika

nöjda som man var med den gamla invanda arbetsplatsen. Man tycker till exempel att det är lite svårt att hitta en "bra" plats där de närmaste kollegorna finns runt omkring. Som det är nu i det nya, vet man inte alltid var den ena och den andra kollegan har placerat sig.

Men själva huset uppfattas som fint, klart mer estetiskt inne och ute än den gamla arbetsplatsen – vilken den än var. Många talar om huset med stolthet. Fast: man hade gärna haft lite fler förvaringsmöjligheter förstås ... och solskydden åker upp och ner lite väl ofta. Smått och stort – alla delar är viktiga.

ATT BYTA PLATS varje dag anser en del bara vara bökigt: det tar extra tid att leta upp var man vill vara och det tar extra tid att justera kontorsstolen för sig själv. Men överlag upplever fler en högre rörlighet och att det kan vara positivt och socialt att variera sig.

Arbete med sekretessbelagda uppgifter har, på andra omgjorda arbetsplatser i landet, uppfattats som svårare i det aktivitetsbaserade sättet att arbeta eftersom man är närmare varandra och det exempelvis kan finnas risk för överhörning. I Göteborg tycker nästan hälften av dem som hanterar sekretessbelagt material att de klarar det bra. Vilket förstås lämnar den andra halvan tyckande att det inte fungerar som de önskar.

ATT DRA SIG undan till avskilda områden för konversationer, telefonsamtal och koncentrationskrävande fungerar mindre bra i huset än det gjorde före flytten. Det upplevs som att det inte är helt lätt att hitta avskildhet. Tysta rum är desto mer uppskattade och det finns önskemål om fler rum för spontana möten.

OCH HUR GÅR det att göra ett bra jobb i den nya miljön? Svar: lite gott och lite blandat. Somliga blir störda av högljudna samtal, det tar tid från uppgifterna att leta kontorsplats, man blir oftare avbruten och, trots att det är mycket folk runt omkring, upple-

ver en del ensamhet som gör det mindre motiverande att jobba.

Andra bara älskar den flexibilitet och produktivitet som hus och arbetssätt erbjuder.

UNDER PUNKTEN hälsa och välbefinnande har man frågat efter hur medarbetaren har mått på jobbet de senaste två veckorna; energisk, uthållig, aktiv, orkeslös, utmattad, slutkörd ... eller kanske kvicktänkt, idérisk och kreativ? Resultatet pekar på en viss försämring som dock, konstaterar analytikerna, kan bero på annat än själva miljön, exempelvis hög arbetsbelastning.

Återkoppling, åtgärder och uppföljning är igång. Under mars månad ska exempelvis personalmatsalen förbättras – ljudnivån ska dämpas enligt mångas önskemål. De verksamheter som önskar får exklusiv genomgång av resultaten så att kommande åtgärder träffar rätt.

Brita Hässel



FÖRVÄNTAT. Nu har man fått ganska klart för sig hur Regionens hus i Göteborg kan förbättras ytterligare. Lena Alexandersson är inte särskilt överraskad över de olika plussen och minusen.

FOTO: FRANK PALM

Vassare stöd höjer kvaliteten

”Kvaliteten på en vara eller tjänst är dess förmåga att tillfredsställa – eller helst överträffa – kundernas behov och förväntningar”

Bergman och Klefsjö

25 kunskapstörstande försökkaniner, eller snällare: testpiloter spenderade en dag på Campus Nya Varvet häromveckan. Orsaken är den stora omställning hälso- och sjukvården står inför, där kvalitet är en del av strategin: med kvalitet ska VGR ta ytterligare steg mot att bli bäst. Det kallas kvalitetsdriven verksamhetsutveckling.

– Vi ska skapa största möjliga värde för patienter och invånare med de tillgängliga resurserna, som dagens ledare; chefläkare Anne Haglund Olmarker och regionutvecklare Monica Käll Guldbrand, uttrycker det.

Med kvalitet ska den nära vården utvecklas och stärkas, vården ska koncentreras för bättre kvalitet och tillgänglighet, digitala vårdformer och tjänster ska ökas, fokus ligga på kvalitetsdriven verksamhetsutveckling och skapa en god och sammanhållen vård för barn och unga.

Denna pilotutbildning testas och vässas nu för att under de två följande åren förmedlas till första linjens chefer inom hälso- och sjukvården. Övriga medarbetare kommer att få tillgång till en webbutbildning.

DAGEN INLEDDES med en fråga om vilka förväntningar deltagarna hade på dagen; de var skyhöga! Den här dagen, som följs upp av en till med ett hemarbete däremellan, förväntades ge förankring, nytändning, inspiration, verktyg, påfyllning, engagemang ... alla vackra ord som finns. Och vid dagens slut konstaterade det samlade gänget att, ja, det här blev riktigt bra.

Monica höll med:

– Det känns bra efter denna första dag med väldigt generösa deltagare som bjudit på sina erfarenheter.

– Jag känner mig styrkt och ser fram emot fortsättningen, fyllde Anne i.

Vad var det då som engagerade deltagarna så?

Upplägget var att fakta blandades med deltagarnas egna reflektioner och berättelser ur levande livet. Och, som Monica kommenterade, när deltagarna är av det generösa slaget så blir det bra. Idéer och



KUL PÅ JOBBET. Det var en påtagligt god stämning när 25 första linjens chefer satte sig i skolbänken för kvalitetsdriven verksamhetsutveckling.

FOTO: FRANK PALM

inflikningar kring sakernas tillstånd i vården, hur man kan göra bättre, hindra undvikbara vårdskadors uppkomst, kommunicera vettigare för att patienten kommer på bokade besök, hur patienternas insikter och kunskaper ska tas tillvara ... och så vidare. Och hur skulle vi kunnat förhindra att Bertil, 77, kom in via akuten för yrsel, föll i sjukhussalen och bröt lärbenet och tvingades ligga kvar i ett par veckor på sjukhuset? Massor av kreativa idéer luftades. Och en klockren lösning. Vilken avslöjas icke här.

MED STÖD i förbättringsmodeller, idéanalyser, PDSA-cirkel*, mätbara mål, hörnstensmodell, Ishakawadiagram och arbete enligt den goda cirkeln kommer kvaliteten i vården att bli bättre. De som denna dag satt i skolbänken har, efter genomgången utbildning, större förståelse varför kvalitets- och förbättringsarbete är viktigt. De

är bättre på att identifiera brister i kvalitet och patientsäkerhet, förstå vikten av att fånga initiativ och se möjligheter, använda utdata i kvalitetsutvecklingsarbetet, visa samband mellan kvalitet och ekonomi samt känna till mer om hur roller och mandat är fördelade i organisationen. Inte dåligt.

DET FINNS OCKSÅ ett parallellt program för verksamhetschefer. Under den första dagen i piloten för den gruppen framgick att det är ett mervärde att få tala med andra chefer över organisationsgränserna. Det märktes särskilt tydligt i dialogen mellan chefer inom primärvård och sjukhusvård.

–Det blev ett verkligt spännande utbyte, påpekar Anne och Monica, som också leder verksamhetschefernas utbildning, och påminner om att diskussionen bland första linjens chefer, kring svårigheter och goda exempel, blev något extra just för att den



Monica Käll Guldbrand

kunde föras över gränserna mellan olika enheter och sjukhus.

Observera också att utbildningsprogrammet är framtaget av en arbetsgrupp inom regionen och att ”bara” egna kompetenser används för att utbilda. Kan själv! •

Brita Hässel

**PDSA-cirkel beskriver hur man testar en förändring genom att faktiskt pröva den, observera vad som händer och sedan dra slutsatser. Förändringar som leder till förbättringar ska implementeras – inga andra. Stegen som ingår: Plan, Do, Study, Act.*



Anne Haglund Olmarker

Familj och vänskap viktigast

En undersökning som gjordes tidigare i höstas gick ut till 6 000 personer mellan 16 och 85 år boende i Västra Götaland. Resultatet finns klart. Frågorna man velat ha svar på handlar om hur invånarna i Västra Götaland ser på egenskaper hos andra människor, mer specifikt vilka egenskaper hos andra som gör att de respekterar dem extra mycket, säger Anders Carlander, forskare vid Göteborgs universitet till VGR Fokus. Och svaret är att familj och vänskap är viktigare för oss än karriär, miljö och kändisar. Personer som är bra vänner och bryr sig om andra betraktas som de bästa. Efter dem kommer personer som tar hand om sin familj och därefter de som äger egenskapen att vara en bra förälder. Att vara förmögen eller känd är egenskaper som hamnar i botten av listan som upptar 17 olika egenskaper.

Undersökningen är ett samarbete mellan Göteborgs universitet och Västra Götalandsregionen. Tomas Ekberg, chefsanalytiker i VGR, ser undersökningen som en del i att kunna ta ansvar för regionens långsiktiga utveckling. Han tycker resultatet känns bra och mycket viktigt:

– Vi kan visa att traditionella värden fortfarande är mycket starka och att vi respekterar dem som bryr sig och tar hand om andra.



FOTO: FRIDA RYDELING | VGRREGION

KÄNDIS. Joakim Blomberg har blivit *den sjungande chefen* med många; känd från media och fotograferad med gitarren i högsta hugg. Arbetslust sällar sig till de andra och hoppas han har rätt: musik är helande.

Omtyckt ljusfenomen



FOTO: FRANK PALM

– Det skulle bli väldigt tomt om den försvann. Den är ju min följeslagare i vardagen, ler Simon Persson från receptionen på Regionens hus i Skövde. Och det han talar om är Halo, det iögonfallande konstverket som hänger i den öppna ljusgården. Det är faktiskt det första man ser när man kommer in i det ganska nya huset. Pia Törnell heter konstnären som arbetat i plexiglas för att, som titeln refererar till, skapa en form av ljusfenomen som skapar cirklar och bågar på himlen när solljuset bryts i molnens kristaller. Verket är skapat just för denna plats och Simon har många gånger vid det här laget svarat på frågorna *Vem är konstnären? Vad är det för material? Vad föreställer det?* Varje dag. Och svaren är, förutom Pia Törnell att det är en mobil där skivorna svävar på olika höjder i ljusgården. De är raka, böjda, bemålade, rispade eller belagda – allt för att närma sig halo, ljusfenomenet.

Ett vinnande recept

Här kommer recept till en maträtt som man "blir hungrig av" enligt juryn som utsåg rätten till den bästa då det tävlades om Mästerkocken Offentlig Gastronomi 2019. En modern måltid med välbalanserade smaker, väl använda råvaror, samt fräscht och färgglatt utseende. Dessutom smakrik med olika konsistenser: Zucchini-biffar med rostade rotfruktsnudlar toppade med citrondressing och citrusdressad äppelsallad.

Ta fram lilla köksvägen för nu kör vi recept framräknade i ett produktionskök: då gäller exakta mått. Så kolla noga hur mängderna är angivna.



ZUCCHINIBIFFAR

320 g zucchini
25 g gul lök
5 g vitlök
45 g ägg
40 g riven parmesan
32 g solrosfrö
32 g vetemjöl, gärna kärn-
13 g ströbröd
12 g olivolja att steka i
salt och peppar
salt att strö över den rivna zucchin

- Ansa och riv zucchini och strö salt över. Blanda runt och låt stå i 30 minutet. Krama sedan ur zucchini.
- Riv lök och vitlök och blanda ihop tillsammans med zucchini, ägg, parmesan, solroskärnor, vetemjöl och ströbröd.
- Smaka av med salt och peppar.
- Stek biffarna i olivolja tills de blir gyllenbruna.

ROSTADE ROTFRUKTSNUDLAR

120 g gul morot, finstrimlad
120 g morot, finstrimlad
120 g palsternacka, finstrimlad
120 g kålrot, finstrimlad
120 g rotselleri, finstrimlad
Rapsolja
salt och peppar



FOTO: FRANK PALM

- Blanda rotsakerna med rapsolja, salt och olja.
- Rosta i ugn 200 grader i cirka 15 minuter tills de är nästan mjuka.

CITRONDRESSING

1,5 dl turkisk yoghurt
22 ml majonnäs
0,5 citron
7 ml flytande honung
salt och peppar

- Blanda yoghurt med majonnäs, citronsaft, zest (rivet citrusskal) och honung.
- Smaka av med salt och peppar.

ÄPPELSALLAD

55 g isbergssallad
35 g frisésallad
25 g lollo rosso sallad
0,5 äpple
4 ml olivolja
20 ml äppelcidervinäger
salt och peppar

- Skölj, kärna ur och skiva äpplet i tunna skivor.
- Lägg i en skål tillsammans med salladen och häll över olivolja och vinäger.
- Vänd runt och smaka av med

- salt och peppar.
- Toppa gärna salladen med rostade solrosfrön och syltad rödlök.

SYLTAD RÖDLÖK

1 st rödlök
0,25 dl ättiksprit (12 %)
0,5 dl vatten
0,5 dl strösocker

- Skala och skär rödlöken i tunna skivor.
- Koka upp ättiksprit, vatten, socker och salt i en kastrull.
- Häll lagen över löken. Låt svalna.

Silver till Sahlgrenska



Sahlgrenska universitetssjukhuset gör ett stort ryck jämfört med tidigare år och kommer på andra plats i Dagens Medicins ranking av Sveriges samtliga universitetssjukhus. Universitetssjukhuset Örebro behåller sin topplacering både vad gäller medicinska resultat och tillgänglighet, de två tyngsta kategorierna.

Kreativa människor som vet exakt vad de gör, är inte kreativa.

Ivar Wallensteen

Tips från coachen

”Lite kaos mår vi bara bra av”, förmedlade professorn, tillika verksamhetschefen på Institutet för stressmedicin, Ingibjörg Jonsdottir när P4 Västernorrland slog en signal och frågade professorn om värdet av olika vardagsrutiner och hur man ska uppnå dem. Och visst, professorn talade väl om sömn, vakenhet, fysisk aktivitet, måltider och allt det som vi på något vis känner till fast inte alltid bryr oss om. Som att skilja på jobb och fritid till exempel. Eller vara välplanerad. Men det sistnämnda tog Ingibjörg strax tillbaka och menade att det är ju faktiskt rätt tråkigt också ... att vara välplanerad in i mårgen och bokad möten månader i förväg. Nej, i de där vardagsrutinerna borde vi stoppa in lite mer spontanitet, för inte kan det vara bra för människan att ha tråkigt ..?

Och förutom att peta in lite kaos i livet så är det allt bra för oss alla att hålla ordning på de viktiga sömnrutinerna, prioriterade Ingibjörg.



FOTO: PAUL BJÖRKMAN

Idéer och artikeluppslag till arbetslust?

Ring eller mejla!
Telefonnummer och mejladresser finns på sidan 2.

PÅ JOBBET

Uppdrag "ta vara på patientens resurser"

– Jag skulle vilja att patienten ses mer som en aktiv medskapare snarare än en passiv mottagare, säger Katrin Modig Pallin, tidigare en av femton förändringsledare i personcentrerat arbets sätt, idag med en klart vanligare titel; regionutvecklare. Området hon jobbar inom är dock detsamma, nu på en övergripande nivå med målet att stötta utvecklingen av ett mer personcentrerat arbets sätt på organisationsnivå.

Hur ser då en arbetsdag ut för en regional resurs som arbetar för att stärka det patientcentrerade arbets sättet?

– Många möten blir det, konstaterar Katrin. Möten med människor som delar med sig av gripande – och lärande – berättelser, möten vid utbildningar, möten då jag fungerar som bollplank eller håller ihop nätverk; ingen dag är den andra lik.

I jobbet har Katrin bra nytta av sin grundutbildning; som arbetsterapeut är hon tränad på att uppfatta människors resurser och behov, lyssna, känna efter och skapa relationer.

– Nu är det ju så att en del vårdpersonal redan tidigare har arbetat personcentrerat, men man kanske inte har haft något namn – eller systematik – på det som gör vårdupplevelsen bättre för patienterna, förklarar Katrin som klart märker att medvetenheten har vuxit och utvecklingen gått framåt.

– Det fanns ett visst motstånd i början ... inte minst mot tanken att "släppa in" patienterna och dela med sig av ansvaret. Men begreppet personcentrerat har med tiden blivit mer etablerat, spritt och välkänt. Jag behöver inte längre börja "från början" när jag talar om personcentrerat.

Katrin förklarar: Att arbeta patientcen-



PERSONCENTRERAD. Låt patienten bli en aktiv medskapare, säger Katrin Modig Pallin som stöttar utvecklingen av ett mer personcentrerat arbets sätt.

FOTO: FRANK PALM

trerat innebär inte alls att vårdpersonalen ska lägga band på sin egen kompetens, utan istället ta vara på patientens egna resurser och kunskaper. Ett sätt att arbeta som kräver reflektion kring hur var och en kan bidra för att prioritera kvaliteten i mötet.

– Det kan vara så enkelt som att komma ihåg att det är *Bengt* som ligger i patient-sängen och inte *5:2:an*. För Bengt gör det definitivt skillnad.

Katrin talar om vikten av att prata och ställa frågor så att man *tillsammans* gör mötet bra. Det går till exempel bra att ställa frågan *vad är viktigt för dig, just nu*.

– Ja, den där gamla regeln att man ska bemöta andra som man själv vill bli bemött ... den tror jag inte på. Vi är olika.

Katrins arbete får sedan i höstas stöd av ett *levande bibliotek*. Det är personer med egen erfarenhet av sjukvård som de delar med sig av, kommer ut i verksamheterna och berättar om upplevelser från sitt perspektiv. Jodå, det framkallar både ett och

annat *oj* och *aha*.

Det levande biblioteket kan ha många roller. Katrin ger exempel:

– De kan beskriva vad de som patienter betraktar som god eller dålig kommunikation, delta i en styrgrupp eller beskriva hur det är att leva med den ena eller andra sjukdomen.

NÖJD PÅ JOBBET är Katrin när hon får kvitto på att arbets sättet hon talar för fungerar, inte bara för patienter, utan också för medarbetarna.

– De som infört arbets sättet på ett mer strukturerat sätt, tycker ofta att det känns mer positivt på jobbet, att de fått ökad arbetsglädje och en skönare känsla medarbetarna emellan.

– Det tyder också på att arbetsplatsen har en stöttande ledning som har tänkt till, framhåller Katrin, påtagligt nöjd.

Brita Hässel