

# Invånare, patienter och närstående som medskapare i förbättringsarbeten

Information till medarbetare



# Agenda

## Patient som medskapare:

- Ett sätt att öka kvalitén i vården
- Patienter som medskapare på olika nivåer
- Faktorer som kan försvåra medskapande

## Medskapande – metoder och arbetsätt

- Rekryteringsvägar
- Att tänka på vid engagemang av patientföreträdare
- Verktyg
- Ekonomisk ersättning
- Barn och unga som medskapare
- Introduktionsutbildning för patientföreträdare

## Levande bibliotek:

- En stödfunktion
- Levande bok
- Hur går utlåningen till?
- Exempel på uppdrag

## Kontaktuppgifter



Orden patient och patientföreträdare används i detta dokument som samlingsnamn för invånare, patienter och närstående

# Patient som medskapare



# Patient- och närståendeperspektiv påverkar hälso- och sjukvården till det bättre



Fokus flyttas från ett organisationsperspektiv till att också handla om vad som är viktigt för patienten

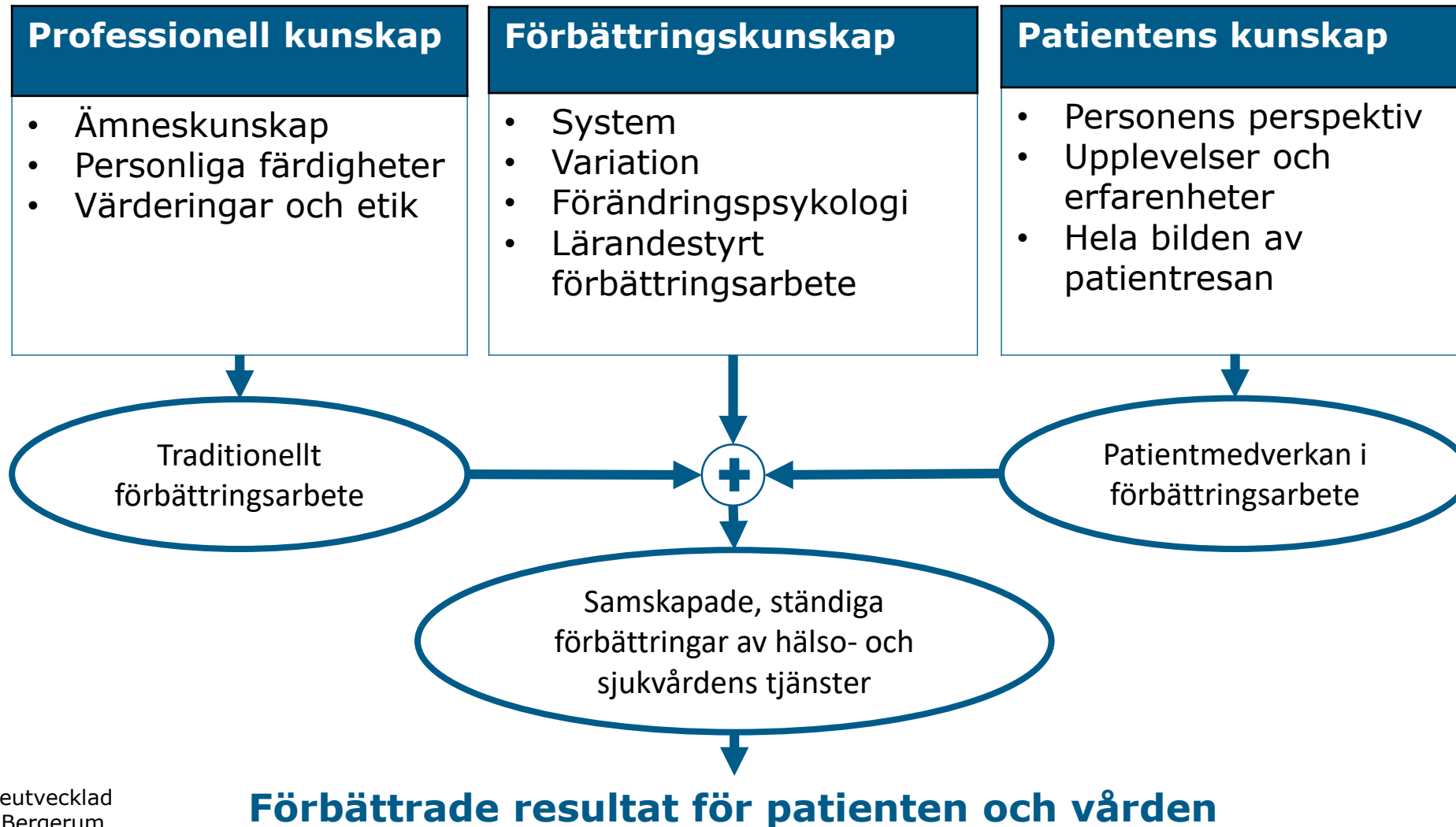
Det ger nya tankar och insikter då det kan finnas faktorer som kan vara viktiga för patienter och närstående som vården inte har reflekterat över



Erfarenhetskunskap kan vi bara få från de som har egna upplevelser som patient eller närstående

Därför är den mycket viktig i arbetet för en bättre och mer personcentrerad vård

# De tre kunskapsdomänerna bildar en helhet



# Positiva effekter av samverkan

- Bygger tillit, både i samverkansmiljöer och till systemet
- Bidrar till effektivitet, kvalitet och patientsäkerhet
- Ger en bättre helhetsbild av hela vårdprocessen
- Bidrar med fler perspektiv och därmed fler lösningsförslag på problem
- Kan leda till bättre vårdekonomi
- Ger mer relevanta utfallsmått
- Leder till enklare rekrytering av till exempel studiedeltagare
- Skapar ett större engagemang i den egna vården
- Bidrar till ökat allmänintresse och stöd för forskning

# Symbolisk samverkan - Samskapande

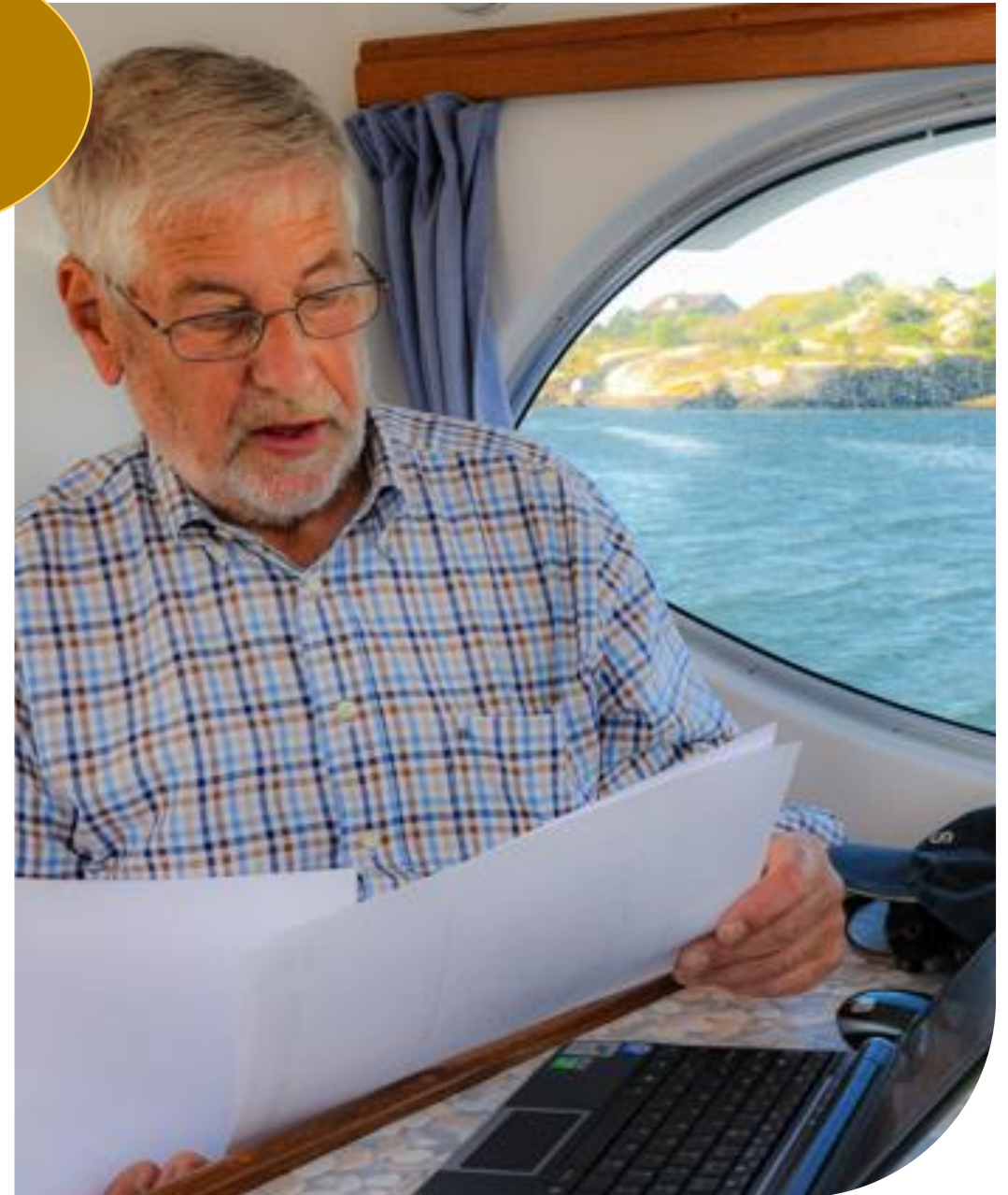
- **Konsultativ nivå** – samlar in eller sprider information utan att involvera i någon beslutsfattandeprocess eller uppföljning
- **Samarbetsnivå** – patientföreträdare bjuds in först till implementeringsstadiet av en åtgärd, utan att deltagit i utformningen av åtgärden
- **Samskapande nivå** – patientföreträdare deltar aktivt genom hela processen



# Vad är en patientföreträdare?

Viktigt att ha i åtanke vem/vilka patientföreträdaren representerar!

- En patientföreträdare är öppen med sin egen erfarenhet av sin eller sina sjukdomar och vill dela med sig av dessa erfarenheter.
- Patientföreträdare från patientförening eller brukarorganisation företräder sina egna erfarenheter och har mandat från en grupp att representera deras samlade erfarenheter.
- En enskild patientföreträdare är inte med i någon förening och företräder därmed sig själva och sitt eget perspektiv.



# Patient som medskapare på individnivå

- Patienten är aktiv och delaktig i sin egen vård och behandling
- Personcentrerat arbetssätt stödjer det
- Till exempel genom delat beslutsfattande, egenrond, Dokumenterad överenskommelse, vårdplan eller Lära och bemästra



# Patient som medskapare på verksamhetsnivå

I förbättringsarbeten i verksamheter, projektarbeten eller i större gemensamma uppdrag

Exempel:

- dela sin berättelse
- delta på utvecklingsdagar, utbildningstillfällen och workshops
- ta fram patientinformation eller vara med vid ny- eller ombyggnationer
- deltagande i kunskapsstyrningens olika regionala team



# Patienter som medskapare på systemnivå

- Samverkan och utbyte av information mellan politiker och representanter för olika patient- och brukarföreningar samt andra delar av civilsamhället, t ex brukarråd, samråd, pensionärsråd och funktionshindersråd
- I styr- och ledningsgrupper
- Upphandlingar och avtal
- Framtagande av utbildningar och riktlinjer
- Kunskapsstyrningens nationella grupper



# Faktorer som kan försvåra medskapande

- Liten erfarenhet av att involvera patienter, närstående eller civilsamhället
- Tidsbrist och bristande resurser
- Hälso- och sjukvården har inte tillräcklig kunskap om civilsamhällets möjligheter att delta
- Patienter och närstående kan ha begränsad kunskap om vårdens organisation, förutsättningar och villkor
- Utmaningar att rekrytera patientföreträdare

# Patientföreträdares perspektiv på vad som försvårar medskapande

"Tidsbrist"

"Vi har svårt att se resultatet av det vi varit delaktiga i"

"Fackspråk och jargong gör det svårt att vara delaktig"

"Det är svårt att vara med när många möten ligger på dagtid"

"Det är frustrerande långsamma processer!"

# Medskapande - metoder och arbetssätt



# Personalens farhågor, reflektioner och frågeställningar

"Patienten företräder bara sig själv – hur blir det representativt?"

"Tänk om patientföreträdarna kommer med en önskelista?"

"Finns det risk för att patienten gör det för att få upprättelse?"

# Rekryteringsvägar

Patient- och brukarföreningar

Levande bibliotek

Annonsering

Rekryteringsteam

Snowballing/eget kontaktnät

Annat

Kan man fråga patienter och närstående i sin egen verksamhet?

## Systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten

Vad innebär det att "systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten" enligt 2 kap. 4 § patientdatalagen? Det finns ingen tydlig definition av begreppet "systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten". Lagstiftaren ger ganska lite vägledning så det får göras en bedömning från fall till fall om den tänkta patientinvolveringen kan anses falla inom ramen för begreppet.

Det är verksamhetschefen som bedömer om hur visst arbete utgör ett led i att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten och det är därmed verksamhetschefen som får besluta om ett innovationsprojekt har rätt att få tillgång till patientuppgifter.

# Att tänka igenom vid engagemang av patientföreträdare

## Före uppdraget

- Vad syfte och mål med att engagera patientföreträdare?
- Hur skall uppdraget se ut? Var, när, hur, tidsåtgång?
- Ersättning
- Krävs förberedelser för patientföreträdare eller verksamhet?
- Tänk till kring risker med under/överläge
- Ta kontakt med patientföreträdare och stäm av inför uppdraget
- Gör en överenskommelse för uppdraget

## Under uppdraget

- Vilken form av introduktion behöver patientföreträdare när uppdraget startar?
- Vilket stöd kan patientföreträdare tänkas behöva under uppdraget?
- Hur säkerställer ni att alla blir hörda, att det blir ett bra klimat?

## Efter uppdraget

- Hur följer ni upp och återkopplar till patientföreträdare?
- Hantera ev ersättning

# Patientföreträdare med uppdrag

## Rättigheter

- Att bli lyssnad på
- Återkoppling från verksamhet
- Ersättning

## Skyldigheter

- Delta aktivt i diskussioner, dela med sig av erfarenheter och synpunkter
- Om möjligt samla in andras perspektiv
- Rapportera sin tid



# Verktyg för patientsamverkan i förbättringsarbete

## Verktygslåda från Region Stockholm



### Brukarrevision

Brukarrevision är ett sätt att få djupare inblick i hur er verksamhet betraktas ur en patients perspektiv. Revisionen går ut på att brukare intervjuar brukare. Den görs av personer med erfarenhet av att vara brukare, patienter eller anhöriga. Vid brukarrevision får verksamheten ofta reda på sådant som annars inte skulle upptäckas. Brukarrevision har genomgått en skräddarsydd utbildning.

**TID**  
Varierar

**ANTAL MEDARBETARE**  
1-2 personer  
+ patienter

**SVÄRIGHETSGRAD**  
Medel

#### När ska verktyget användas?

Brukarrevision används för att få en djupare insikt om patienternas synpunkter – attityder, åsikter och förhoppningar – om er verksamhet. Det är ett verktyg för kvalitets- och förbättringsarbete.



### Patientberättelser

Patientberättelser är ett utmärkt verktyg för att komma i kontakt med patientens verkliga händelser och känslor. De kan skapa öppenhet för förändring, främja empati och ge värdefull information om hur det är att vara patient. De kan också bli ett tillfälle att upptäcka behov och resurser hos patienter och närstående för fortsatt verksamhetsförbättring.

**TID**  
3 timmar

**ANTAL MEDARBETARE**  
3 + flera personer

**SVÄRIGHETSGRAD**  
Lätt

#### MATERIAL

- Papper
- Penna
- Dator

#### När ska verktyget användas?

Patientberättelser används för att bättre förstå hur det är för patienten att leva med en sjukdom. Det blir möjligt att få inblick i deras utmaningar, behov och resurser. Verktyget fungerar särskilt bra i början av ett förbättringsarbete, som ett sätt att kartlägga förbättringsbehoven.

Berättelserna är inte representativa för en hel population, men tillsammans kan flera berättelser ge djupa insikter som inte kan fås via andra metoder, till exempel genom enkäter.

#### Hur gör man?

- Bjud in patienten genom att beskriva varför ni är intresserade av att lära från hen. Det är bra för patienten att ha några frågor att fundera på i förväg, som till exempel:



### Patienter i team

Patienter har unika kompetenser och erfarenheter som är värdefulla att ta vara på i varje förbättringsarbete, upphandling, analys, tjänstutveckling eller annat arbete där ni samarbetar i team. När ni inkluderar patienter i ert team blir det lättare att behålla patientperspektivet i allt ni gör.

**TID**  
Varierar

**ANTAL MEDARBETARE**  
Team + 2 patienter

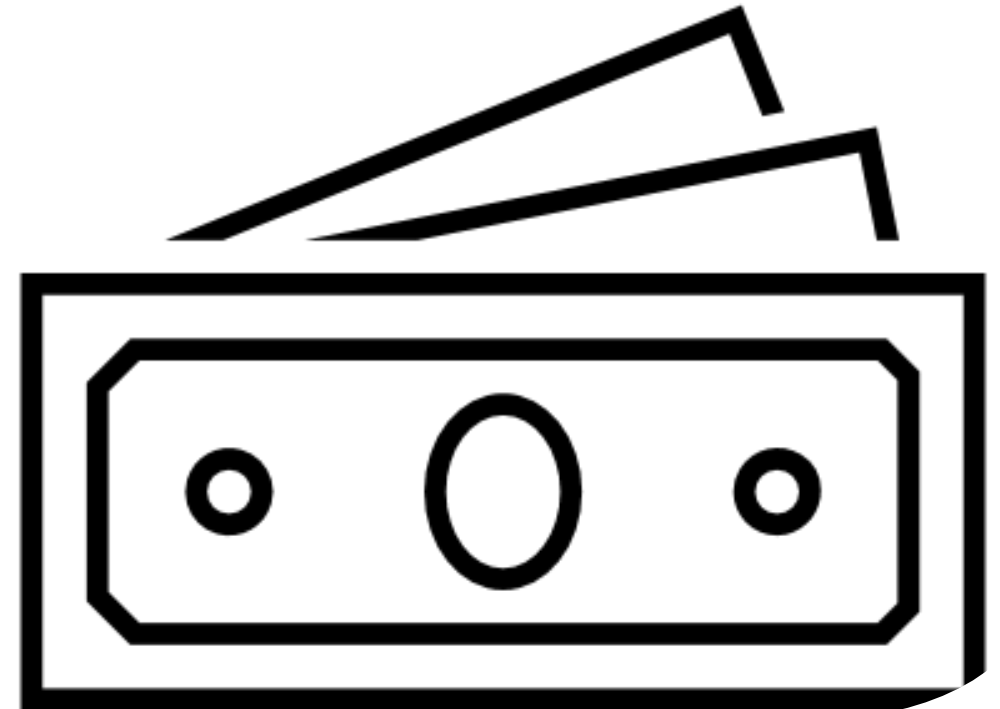
**SVÄRIGHETSGRAD**  
Svår

# Ekonomisk ersättning

I Västra Götalandsregionen har patientföreträdare som deltar i hälso- och sjukvårdens förbättringsarbete, eller dialoger av något slag, rätt till ekonomisk ersättning i vissa fall.

- Ersättningen är skattepliktig och motsvarar fritidspolitikers dagarvode
- Resersättning ingår
- Ersättning utgår ej för kortare uppdrag/insatser
- Vid ersättning från försäkringskassa eller liknande behöver patientföreträdaren själv stämma av med sin handläggare.
- Ersättning betalas ut via VGR:s serviceportal och formäl för a-skatt

[Rutin för ersättning](#) för patientföreträdare i VGR.



# Barn och unga som medskapare

- Regionövergripande riktlinje
- Syftar till att skapa förutsättningar för att barns och ungas synpunkter, erfarenheter och upplevelser tas till vara och
- Tydliggör hur barnrättsperspektivet ska beaktas samt hur juridiska, etiska och ersättningsrelaterade frågor bör hanteras

**VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN**

**REGIONAL RIKTLINJE**

**Barn och unga som medskapare i hälso- och sjukvårdens förbättringsarbeten**

Fastställt av Hälso- och sjukvårdsdirektören (direktör) månad ÅÅÅÅ giltigt till månad ÅÅÅÅ  
Utarbetad av RPO Barn och ungas hälsa och Regionella Barnuppdraget

**Huvudbudskap**

De senaste åren har den traditionella synen på patienten som mottagare av vård förändrats. I dag ses patienter och närstående som medskapare och en viktig resurs för utveckling och förbättring av hälso- och sjukvård. På detta sätt blir patientens roll och ställning i vården mer tydlig, leder till en effektiv hälso- och sjukvård av god kvalitet, som stödjer egenvård och bidrar till att skapa hälsa. Barn och ungas synpunkter, erfarenheter och upplevelser är en självklar del av detta och ska tas tillvara i Västra Götalandsregionens arbete.

**Syfte**

Riktlinjen ska bidra till att skapa förutsättningar för att barn och ungas synpunkter, erfarenheter och upplevelser tas till vara i förbättringsarbete inom Västra Götalandsregionens hälso- och sjukvård. Riktlinjen tydliggör hur barnrättsperspektivet ska beaktas samt hur juridiska, etiska och ersättningsrelaterade frågor kan hanteras.

Riktlinjen kan också fungera rådgivande till andra förvaltningar och bolag inom Västra Götalandsregionen.

**Bakgrund**

Inom svensk hälso- och sjukvårdslagstiftning finns en tydlig ambition att stärka patientens ställning. I patientlagen (2014:821) ges patientens integritet, självbestämmande och delaktighet ett lagligt stöd. Västra Götalandsregionen har sedan 2016 arbetat för att stärka dessa områden genom personcentrerat arbetssätt (PCA)<sup>1</sup>.

Från och med 2020 är FN:s konvention om barnets rättigheter, barnkonventionen, svensk lag<sup>2</sup>. Västra Götalandsregionen är därför skyldig att respektera, skydda, uppfylla och främja de mänskliga rättigheterna inom sina ansvarsområden. I barnkonventionen beskrivs ansvaret för att ha dialog med barn och unga. De har rätt att uttrycka sin mening och höras i alla frågor som rör dem. Barn och ungas åsikt ska tillmätas betydelse i förhållande till ålder och mognad.

**Barn och unga som medskapare i Västra Götalandsregionen**

Förbättringsarbetet med barn och unga, och i förekommande fall också vårdnadshavare, som medskapare av hälso- och sjukvård ska genomsyras av ett barnrättsperspektiv<sup>3</sup>. I dialogen med barn och unga innebär det bland annat att:

- Barn har olika erfarenheter av hälso- och sjukvården och därför måste en bredd av barn och unga finnas representerade. Det behövs en spridning utifrån barn och ungas livsvillkor som exempelvis socioekonomiska villkor, funktionalitet, sexualitet, kön, könsidentitet, migrationsbakgrund och ålder.
- Barn och ungas åsikter ska beaktas med hänsyn till ålder och mognad. De ska även få information om hur deras synpunkter har omhändertagits.

<sup>1</sup> Läs mer om personcentrerat arbetssätt här [www.vgregion.se/pca](http://www.vgregion.se/pca)  
<sup>2</sup> Läs om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter  
<sup>3</sup> Läs mer om barnrättsperspektivet på [VGR.s hemsida om barnkonventionen](http://VGR.s.hemsida.om/barnkonventionen)

# Introduktionsutbildning för patientföreträdare

- Går igenom regionens organisation och uppbyggnad
- Tar upp hur det kan vara att ha uppdrag som patientföreträdare, rättigheter och skyldigheter samt vilket stöd som erbjuds patientföreträdare
- Ges som ett digitalt möte om ca 1,5 timme.
- Genomförs av Levande bibliotek.
- Patientintroduktionen är obligatorisk för de som önskar vara en Levande bok.
- Rekommenderas för patientföreträdare inom systemet för kunskapsstyrning.
- Även öppen för patientföreträdare som engageras på annat sätt inom Västra Götalandsregionens hälso- och sjukvård.

Mer information om datum för utbildningen och anmälan hittar du [på Levande bibliotek](#)  
[på Vårdgivarwebben](#)

# Levande bibliotek

- En stödfunktion för verksamheter, främst inom hälso- och sjukvård, som söker patientföreträdare till förbättringsarbeten, utbildningstillfällen, utvecklingsdagar, workshops, seminarium eller liknande.
- Rekryterar patientföreträdare via patientföreningar och brukarorganisationer eller via Levande biblioteks "pool" av personer med egen erfarenhet som patient eller närstående.
- Kan ge stöd, tips eller råd kring arbetssätt, metoder och verktyg för arbete med patienter som medskapare.



# Varför starta Levande bibliotek?

---

För att patienter ska kunna vara med och påverka sin egen vård och behandling samt vara med i utveckling av hälso- och sjukvård. Det är en del av det personcentrerade arbetet och en viktig del av Västra Götalandsregionens omställningsarbete.

Levande bibliotek startades efter signaler om att verksamheter upplevde det svårt att hitta personer med egen erfarenhet som kunde vara med i förbättringsarbeten.



# Deltagare i Levande bibliotek – en Levande bok

- Personer som önskar vara med och förbättra hälso- och sjukvården utifrån sin egen erfarenhet som patient eller närstående.
- Anmäler sig via [1177 patient som medskapare](#)
- Alla som gör en intresseanmälan intervjuas – men alla erfarenheter är välkomna!
- Förbinder sig endast till att vara tillgänglig för förfrågan om uppdrag.
- Väljer själv grad av medverkan och hur mycket av de personliga erfarenheterna som delas.



# Hur går utlåningen till?

---



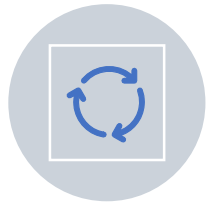
Verksamheten som vill låna beskriver uppdraget och skickar in en förfrågan till [levande.bibliotek@vgregion.se](mailto:levande.bibliotek@vgregion.se).



Levande bibliotek stämmer av om frågan företrädesvis ska gå till patientförening och brukarorganisation och/eller till egen "pool"



Förfrågan om intresse för uppdrag går ut



Verksamhet och Patientföreträdare kopplas samman



En överenskommelse upprättas mellan verksamhet och patientföreträdare



Verksamheterna står för ersättning



Levande bibliotek följer upp uppdraget

# Exempel på uppdrag

- Utveckla ett nytt koncept för utredningsavdelning på sjukhus
- Testa och utvärdera hur nya Högsbo sjukhus fungerar ur ett patientperspektiv
- Utveckla digitala vårdmöten och andra invånartjänster
- Erfarenhet av knä- och höftartros för att förbättra operationsflöde
- Erfarenhet av trycksår, undernäring- och fall till utbildning för undersköterskor
- Forskningspartners
- Testa och utvärdera verktyg inom dietistområdet
- Utvärdera indikatorer för val av primärvårdsenhet
- Partner till HTA-centrum för utvärdering av operationsmetod
- Personlig erfarenhet av graviditet och förlossning



# Frågor eller funderingar?

Levande biblioteks funktionsbrevlåda

[levandebibliotek@vgregion.se](mailto:levandebibliotek@vgregion.se)

[Patient som medskapare på Vårdgivarwebben](#)

[Levande bibliotek på Vårdgivarwebben](#)

Katrin Modig Pallin och Madeleine Hammar

Avdelning verksamhetsutveckling och kunskapsstyrning

Koncernstab strategisk hälso- och sjukvårdsutveckling

[katrin.modig-pallin@vgregion.se](mailto:katrin.modig-pallin@vgregion.se)

[madeleine.hammar@vgregion.se](mailto:madeleine.hammar@vgregion.se)



VÄSTRA  
GÖTALANDSREGIONEN