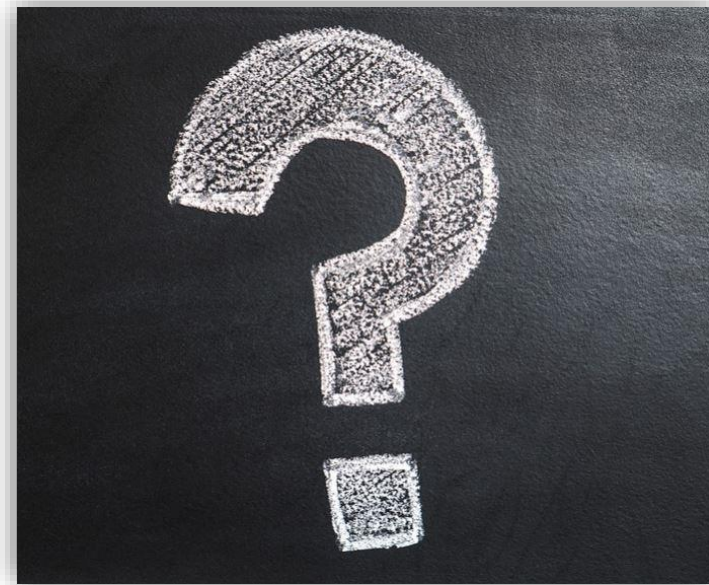


Utveckla ett mer personcentrerat arbetssätt för chefer och ledare



Vad är viktigt för dig att
få svar på idag?



Agenda

- Personcentrering – en handlingsetik
- Att arbeta personcentrerat som chef
- Leda och stödja personcentrerat utvecklingsarbete
- Patient och närstående som medskapare



Vad har vi för utgångspunkt?



Tanken "det gör vi redan" blir ofta som en mur för vidare utveckling



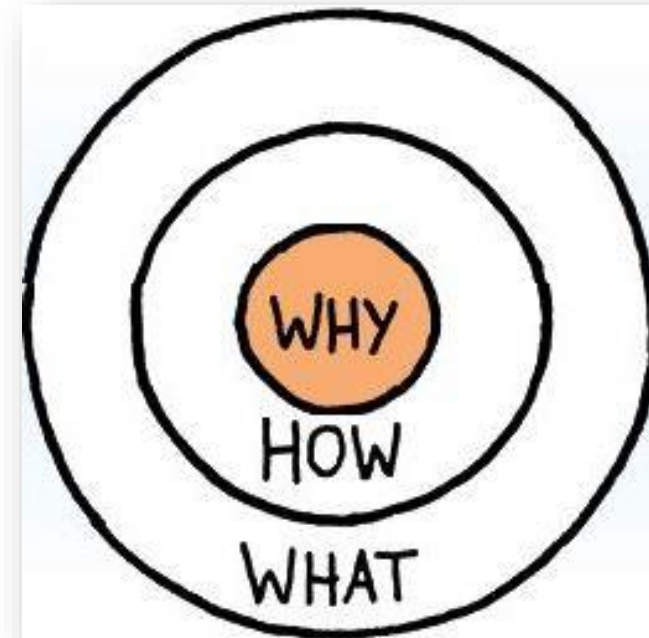
Lämna istället fönstret öppet för det som kanske är nytt och som kan komplettera det som redan görs!

Personcentrering – en handlingsetik



Personcentrering – varför?

- Ett sätt att stärka personens ställning, delaktighet, skapa värde och öka möjligheterna för personers kunskaper, resurser och behov att stå i centrum.
- Ett sätt för hälso- och sjukvården att möta de förändringar som kommer med ökade grupper av patienter som lever längre med komplexa sjukdomstillstånd- och de nya förutsättningar som medarbetare vill ha, utifrån samhällsutvecklingen.
- Ett sätt att anpassa hälso- och sjukvården till den samhällsutveckling som innebär att medborgarna i allt högre grad vill och förväntas ta ett större ansvar för de beslut som berör dem.

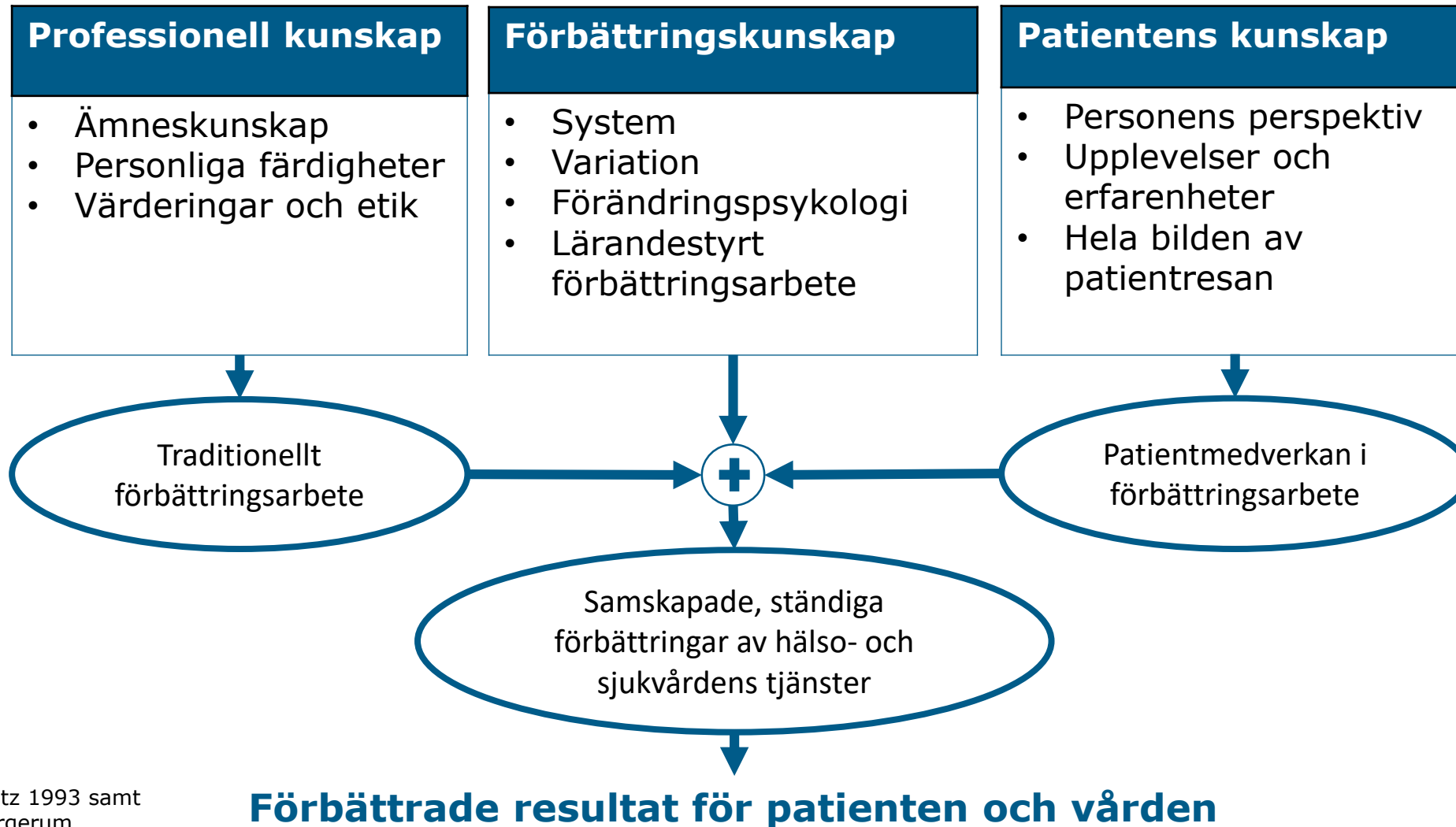


Ur patientens perspektiv kan det betyda...

- Att bli tagen på allvar
- Bli sedd
- Bli lyssnad på
- Bli respekterad för den man är
- Kunna vara med och ta ansvar själv
- Vara delaktig i utformning av mitt arbete och arbetssätt
- Att det som är viktigt för mig blir uppmärksammat
- Att mina kunskaper och resurser blir värdesatta och tagna till vara



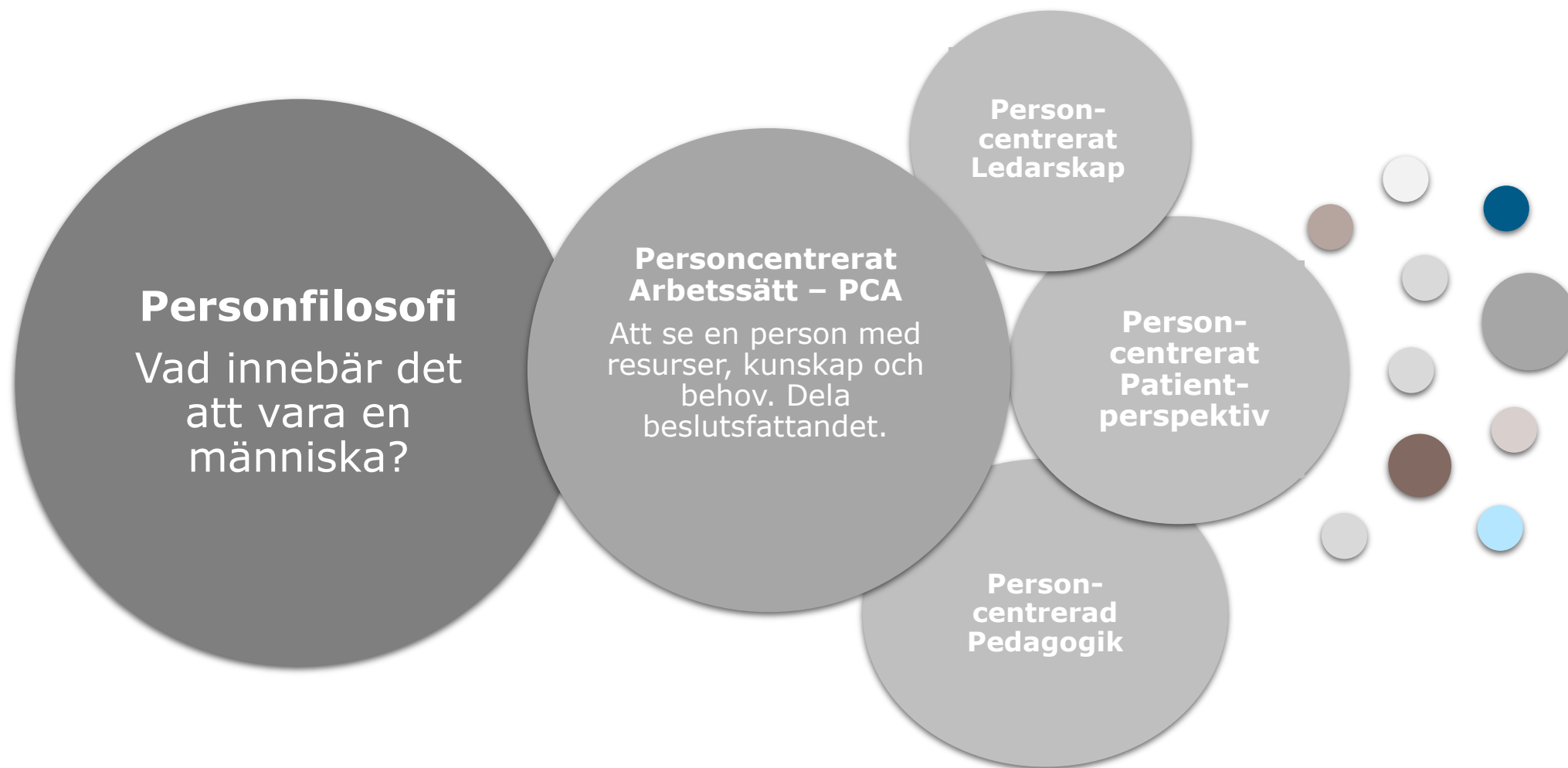
Framtidens hälso- och sjukvård är samskapad - tre kunskapsdomäner bildar en helhet



Personcentrering – en handlingsetik för alla!

- Ett synsätt som får genomsyra hela verksamheten
- Ett sätt att förhålla sig till patienter, medarbetare, kollegor, chefer – människor
- Möjlighet till reflektion för medarbetare







"Lidande är inte enbart den fysiska smärtan, inte ens den mentala smärtan, utan den förminskning eller förstörelse av mig som person, som upplevs som ett angrepp på självaktningen."

Paul Ricoeur



"En person är en varelse som man kan tillskriva dubbla attribut, som förutsätter att det finns sanningar som fullt legitimt kommer såväl "inifrån" som "utifrån", i linje med hur kroppen kan uppträda dels som subjekt dels som objekt"

Bengt Kristensson Uggla

Förhållandet mellan person och medarbetare

Person

Vem? Identitet

Resurser, förmågor

Aktiv, delaktig,
Medaktör

Medarbetare

Vad? Roll

Behov

Mottagare?

Att arbeta personcentrerat som chef



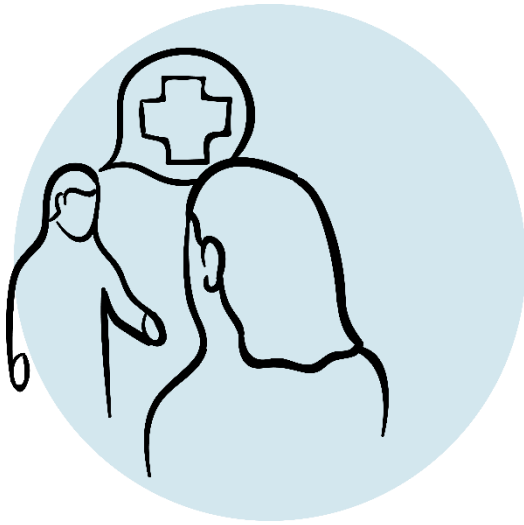
Varför är det viktigt att arbeta personcentrerat som chef och ledare?

- Lev som du lär - värderingen måste genomsyra organisationen
- Behålla medarbetare och dennes kompetens
- Förbättra arbetsmiljön
- Utveckla genom delaktighet - viktigt med att veta rätt behov
- Se resurser som personen själv inte ser
- Ta fasta på vad medarbetaren vill utveckla för resurser



Personcentrering i praktiken

Samtala



Inleda partnerskapet –
lyssna på personens
berättelse

Samförstå



Utveckla partnerskapet –
utforma en plan gemensamt

Samarbeta



Säkerställ partnerskapet –
dokumentera planen/
överenskommelsen

Samtala – berättelsens betydelse

- Vårt ansvar är att skapa förutsättningar och ta initiativ till samtal där personens berättelse ges utrymme
- Ger en bild av drivkrafter, resurser och eventuella behov eller hinder
- Ger en personlig förståelse av en situation, relation eller hur arbetet och vardagen kan bli påverkat av olika faktorer

Vad är viktigt för dig, just nu?

Vad har du för förväntningar på det här samtalet?

Vad har du för egna möjligheter att nå dit du önskar?

Vad har du för resurser?

Reflektera över

- På vilket sätt skapar du förutsättningar för personens berättelse att ta plats?
- När lyssnar du på medarbetarnas berättelser?



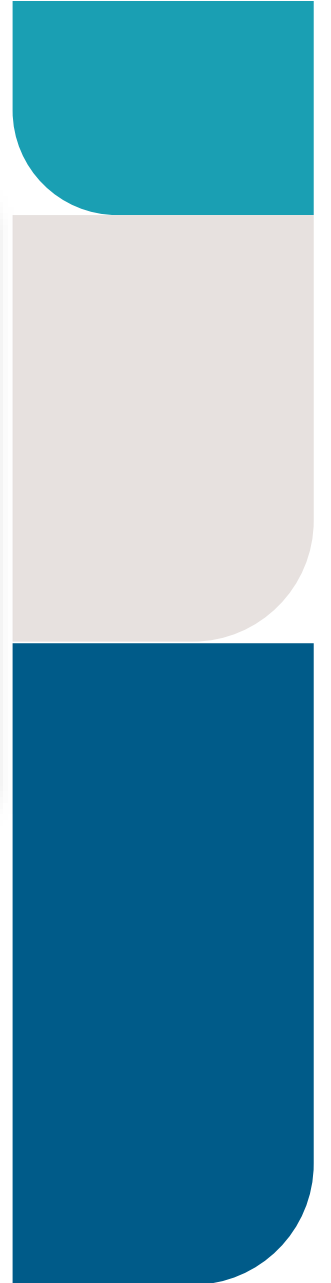
Samförstå - partnerskap

- En relation mellan medarbetare/chef eller mellan kollegor
- Genom berättelsen och lyssnandet, bildas och stärks partnerskapet
- Tillit och trygghet är de bärande elementen
- Experter möts med ömsesidig respekt för varandras kunskap och där båda parter tillför kompetens och kunskap



Reflektera över

- Hur gör du för att initiera ett samförstånd/partnerskap med dina medarbetare?
- Hur skapar du en relation till medarbetare?



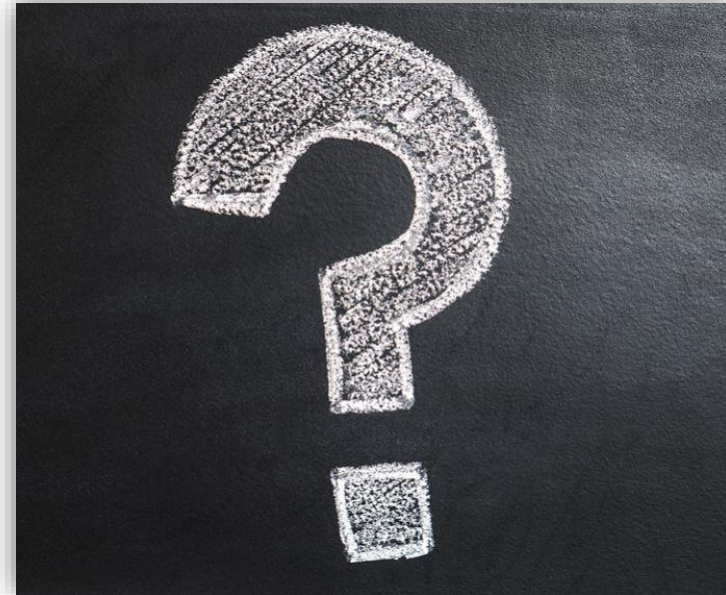
Samarbete – överenskommelse och gemensam plan

- Bygger på personens berättelse
- En plan för utveckling och mål
- Skapar trygghet
- Tydlighet kring vem som har/får ansvar för vad
- Rymmer personens resurser och hinder
- Delas/är tillgänglig för alla inblandade
- Transparens och delaktighet i beslutfattande (där det är möjligt) stärker partnerskapet och ger möjlighet för delaktighet



Reflektera över

- På vilket sätt arbetar ni med utvecklingssamtalets plan tillsammans idag?
- Hur följs den upp?
- Hur jobbar ni med överenskommelser kring uppdrag/uppgifter?
- Hur följer ni upp uppdrag/uppgifter?



Delaktighet

- Delaktighet skapas genom samtalet, att samförstå och samarbeta - och bildar därför en fjärde dimension i det personcentrerade arbetssättet
- Delaktighet ökar motivationen och stärker medarbetarens kopplingar till arbetsgruppen
- Delaktighet i fattade beslut ökar känslan av att man har påverkansmöjligheter
- Bidrar till ett bättre arbetsklimat

Ser man medarbetaren som kabel och ansvarstagande måste vi ha en struktur där vi delar med oss av information, och där de beslut som man kan ta tillsammans också är öppna för delat beslutsfattande.

En önskvärd form av delaktighet handlar om att skapa möjligheter som underlättar för alla att vara aktiva, initiativtagande och engagerade medarbetare som aktivt bidrar till utvecklingen.

En arbetsmiljö med en stark atmosfär av delaktighet har visat sig viktigt för individernas friskhet och välmående (Bergman & Klefsjö, 2014).



Gruppövning



Hur personcentrerat arbetar du idag? Vad behöver du för att kunna arbeta personcentrerat i större utsträckning?

Leda och stödja personcentrerat utvecklingsarbete



Vad krävs av chefer, ledare, ledningsgrupper?



...och riva hinder

- Ge mandat åt förändringen
- Fatta nödvändiga beslut
- Ta bort strukturhinder
- Stödja införandet av nya rutiner
- Skapa utrymme för medarbetarnas lärande-reflektions och implementeringsprocess



GPCC`S* erfarenheter från att ha varit med och implementerat personcentrerad vård visar följande viktiga lärdomar

- Ta till vara medarbetarnas erfarenheter och upplevelser
- Låt medarbetarna äga och driva förändringsarbetet
- Sträva efter samarbete i partnerskap på alla nivåer och
- Relationer som genomsyras av ett personcentrerat förhållningssätt
- Se till att systematiskt planera och dokumentera tillsammans

Arbeta för en tillåtande kultur av lärande och utveckling – leder till förändringsförmåga

Tillåtelse att känna frustration & sträva på

Tillåtelse att vara angelägen

Tillåtelse att fortsätta även då det känns svårt

Tillåtelse att lita på processen

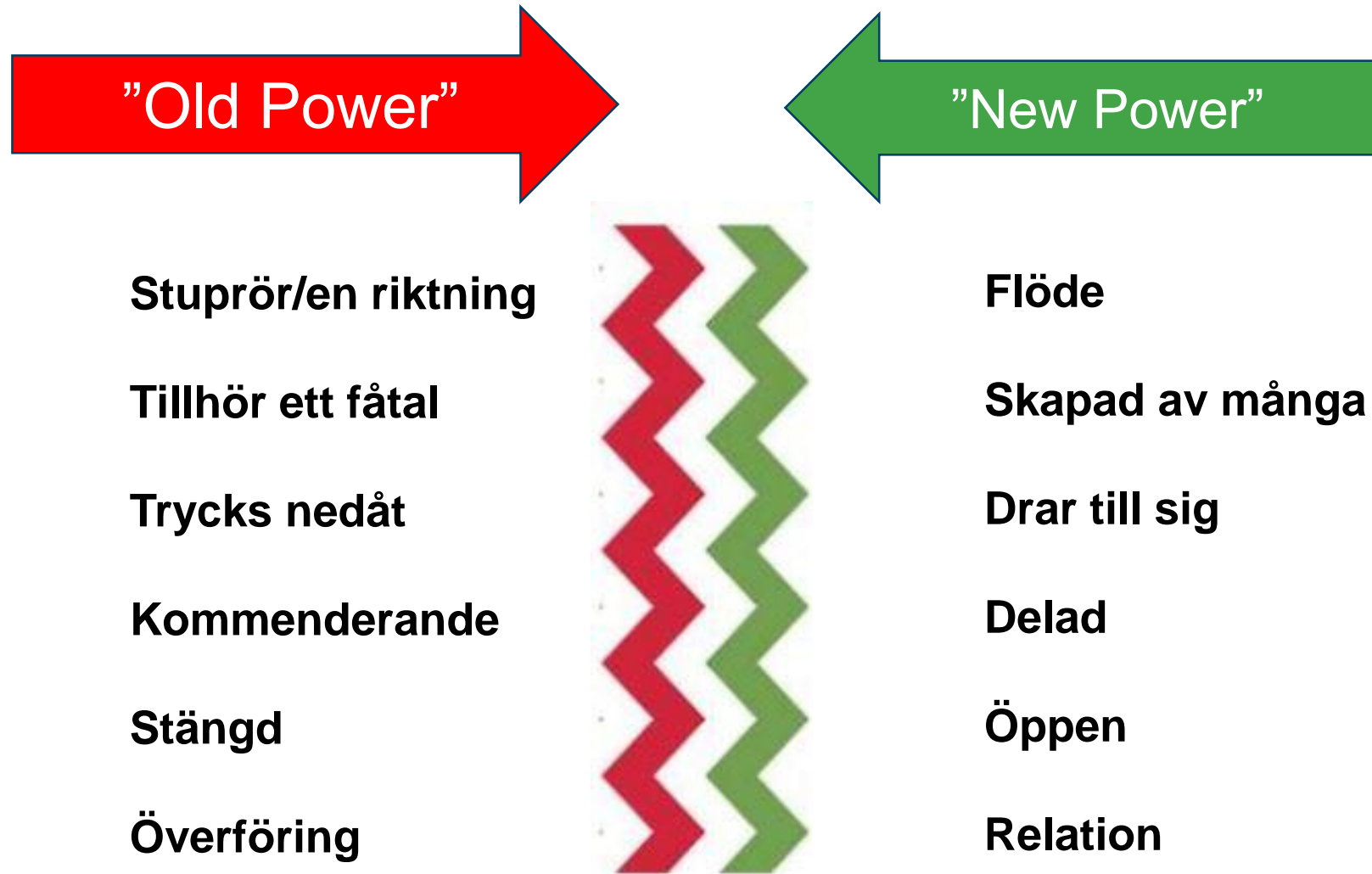
Tillåtelse att gå till plan B (...C,D,E)

Tillåtelse att bli inspirerad av andra

Tillåtelse att lära sig av misstag

Tillåtelse att inte behöva vara perfekt

Tillåtelse att misslyckas



Heimans & Timms, New power. How it's changing the 21st century and why you need to know. 2018

Att vara en chef/ledare handlar om att se möjligheter, att göra, att efterleva och att vara en förebild för andra då det gäller att ta till sig förändringar



Kompetensmodell för att förstå och arbeta med systemenergi/Rianna Moore, 2011

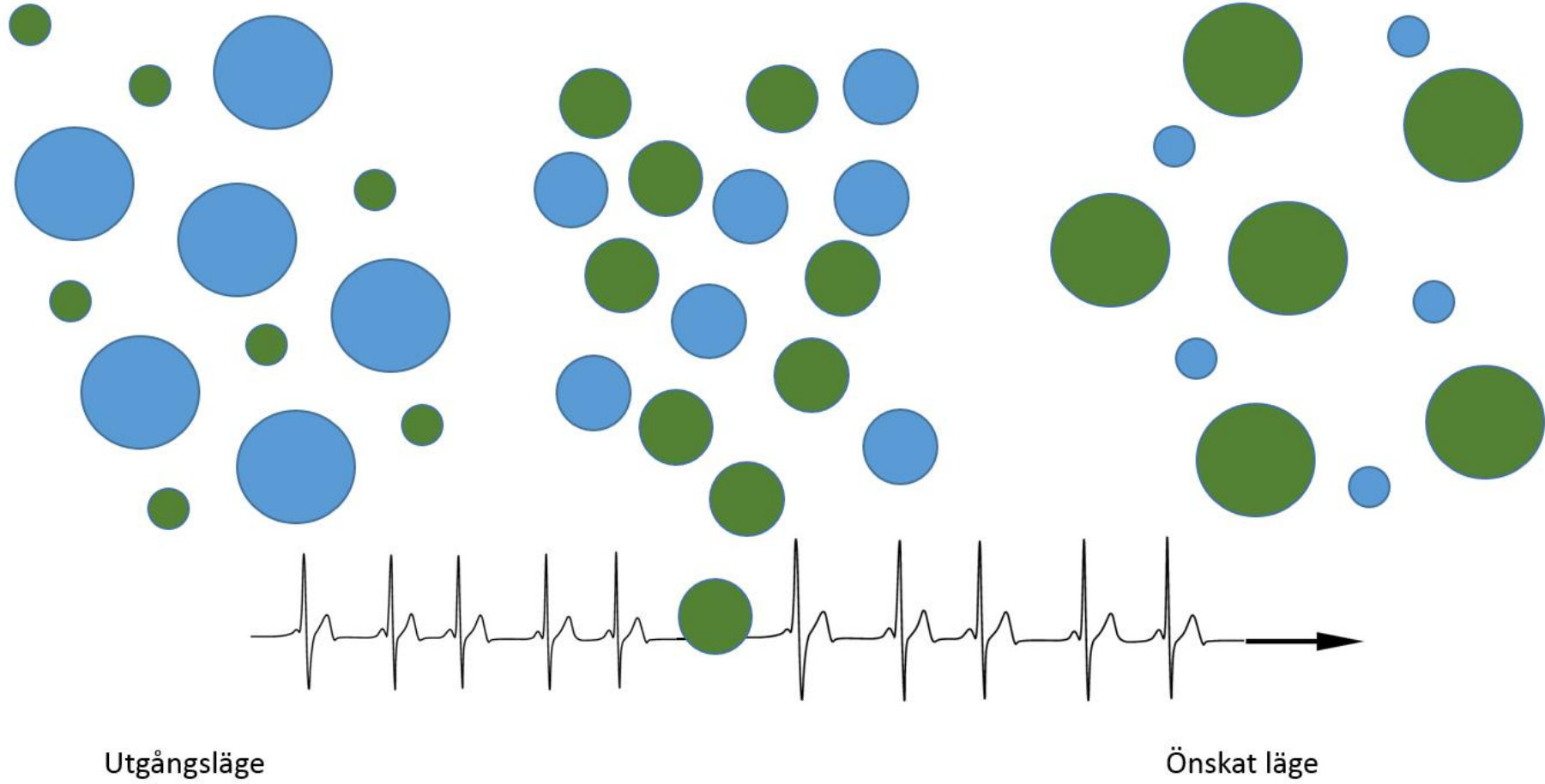
Traditionellt förhållningsätt

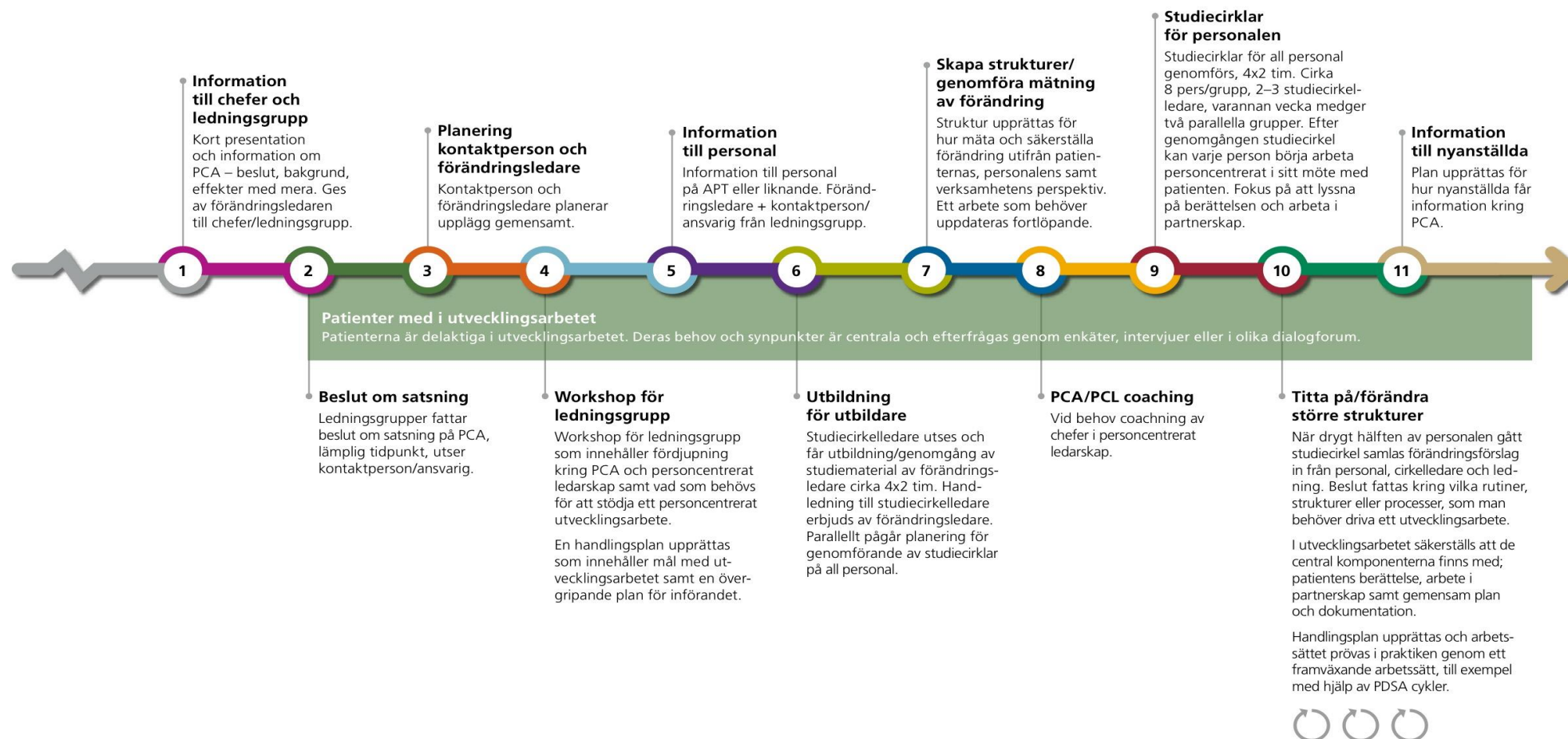
Individen som passiv mottagare
Fokus på verksamhet; Vi vet!
Göra saker rätt
Expertfokuserat
Top down
Göra "för"
Samverka
Avgränsat, kontrollerat
Avtal, uppdrag och ansvar

Styrkebaserat förhållningssätt

Individen som medskapande resurs
Värdeskapande i fokus - vi frågar och involverar
Göra rätt saker
Multidisciplinärt, över gränser
Bottom up
Göra "med"
Samarbeta
Öppet att testa, skala upp
Relationsbyggande & sammanhang

Uppskattande förhållningsätt





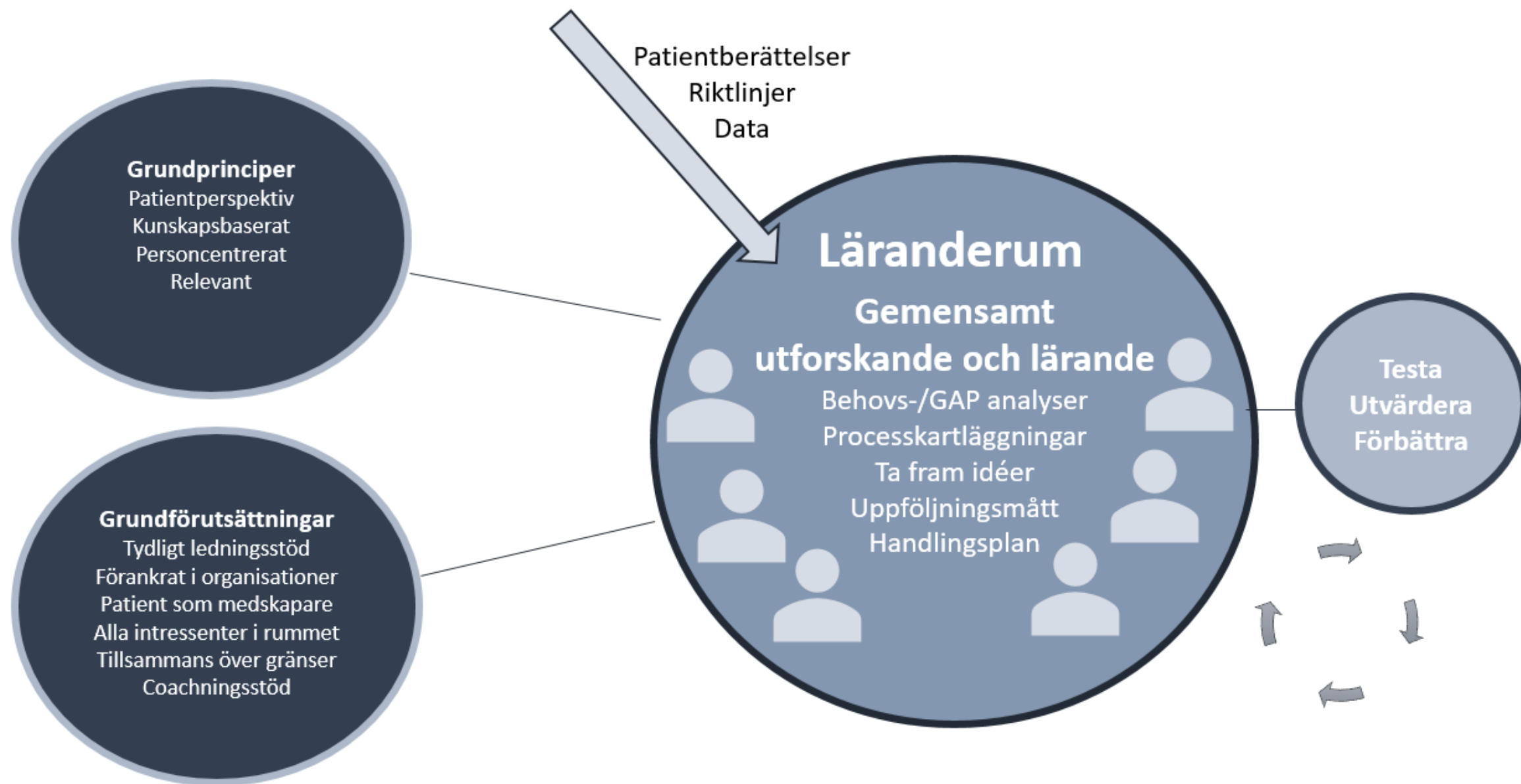


Läranderum – ett arbetssätt som

- syftar till att stärka patientens väg genom vården – flödet
- samlar alla intressenter i ett förbättringsarbete, en vårdkedja, för att arbeta tillsammans
- innebär att alla berörda är med från början
- utgår från en patientberättelse och patientens perspektiv

Läranderum - en arbetsform som

- fungerar både i interna och externa processer
- ger en strukturerad form för förbättringsarbetet
- lämnar öppet för att anpassa efter målgrupp, kontext och att arbeta iterativt



När är bra att starta Lärandeum?

- När man upptäcker behov av att samarbeta med andra aktörer, för att förbättra patientens väg genom vården.
- När man har ett utvecklings/förbättringsbehov utifrån en patientberättelse.
- Behovet/problemet/utmaningen har otydliga gränser, är komplexa, ständigt i förändring och det finns ömsesidiga beroenden mellan de inblandade.



Grundläggande principer

- Främja regiongemensamma arbetsätt – genom en växelverkan mellan regionalt och lokalt arbete
- Förbättringsidéer och dess genomförbarhet testas i klinisk vardag
- Relationsbaserat samarbete, som präglas av tillit och en känsla av ett VI i en systemkontext- region VGR
- Personcentrerat
- Kunskapsbaserat
- Patientens perspektiv
- Relevans
- Uppskattande och styrkebaserat förhållningssätt
- Dialogens betydelse

Grundförutsättningar – vad behövs för ett lyckat resultat?

- Förankring och mandat – tydligt regionalt och lokalt processägande
- Ledningens stöd och intresse
- Lärande rum - alla intressenter i rummet från början. Företrädare från förvaltning, profession, kommun samt patientföreträdare
- Patient/närståendemedverkan
- Coaching/faciliteringsstöd (lokalt)
- Metodstöd (regionalt)

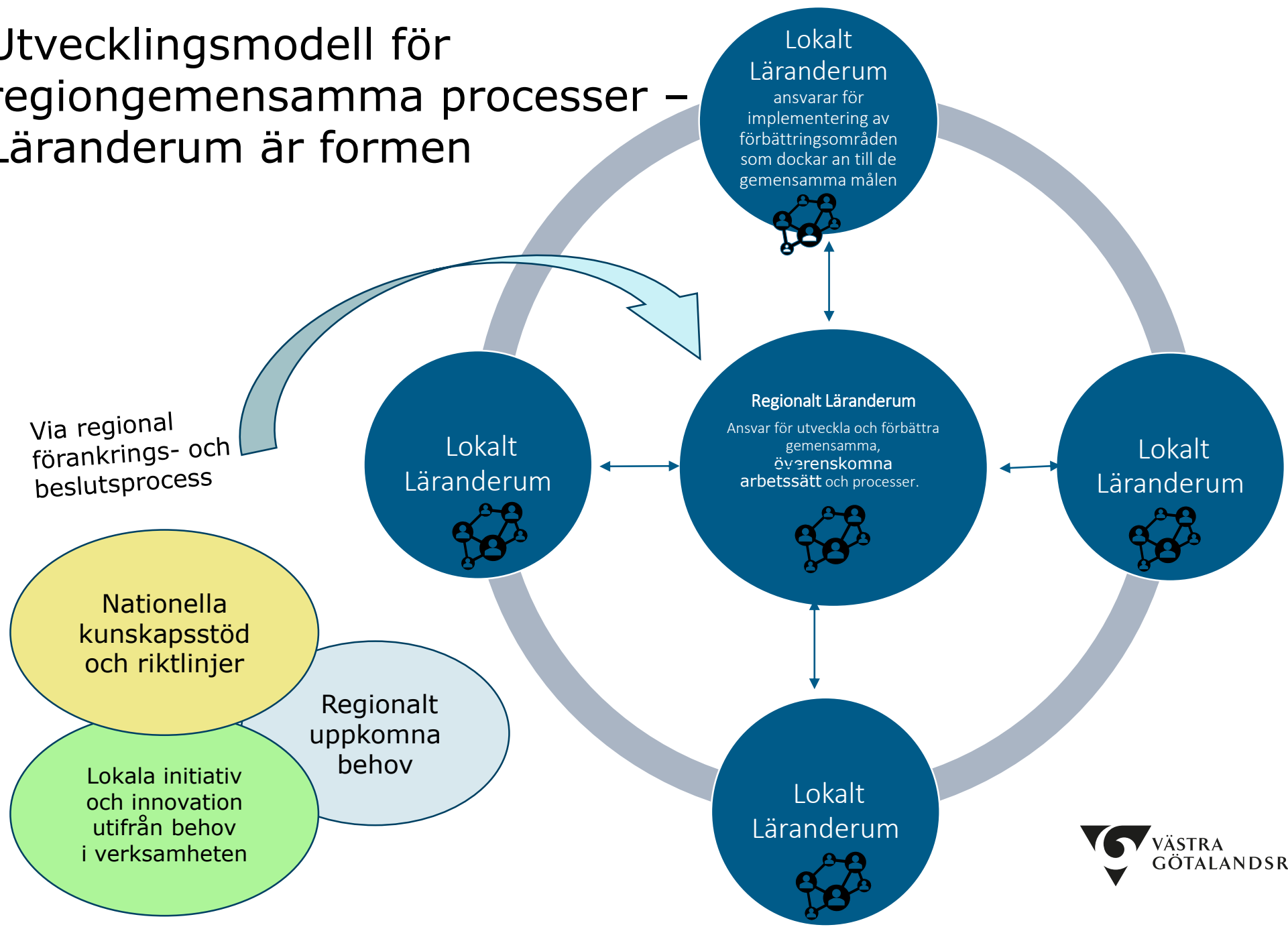
Metoder och arbetssätt i det praktiska arbetet

- Agilt och iterativt arbetssätt
- Adaptivt ta in nya idéer för spridning och lärande
- Fiskben, spaghetti, simbanor m m
- Mäta och följa upp – Hur vet vi att en förändring är en förbättring? Kvalitativt (PREM och PROM) och kvantitativt.

Samverkan/nätverk mellan lokala processteam

- Regionalt genom att flera förvaltningars team möts i större sammanhang (inom samma process)
- Lokala team möts lokalt (olika processer)

Utvecklingsmodell för regiongemensamma processer – Läranderum är formen



Patienter och närstående 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

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

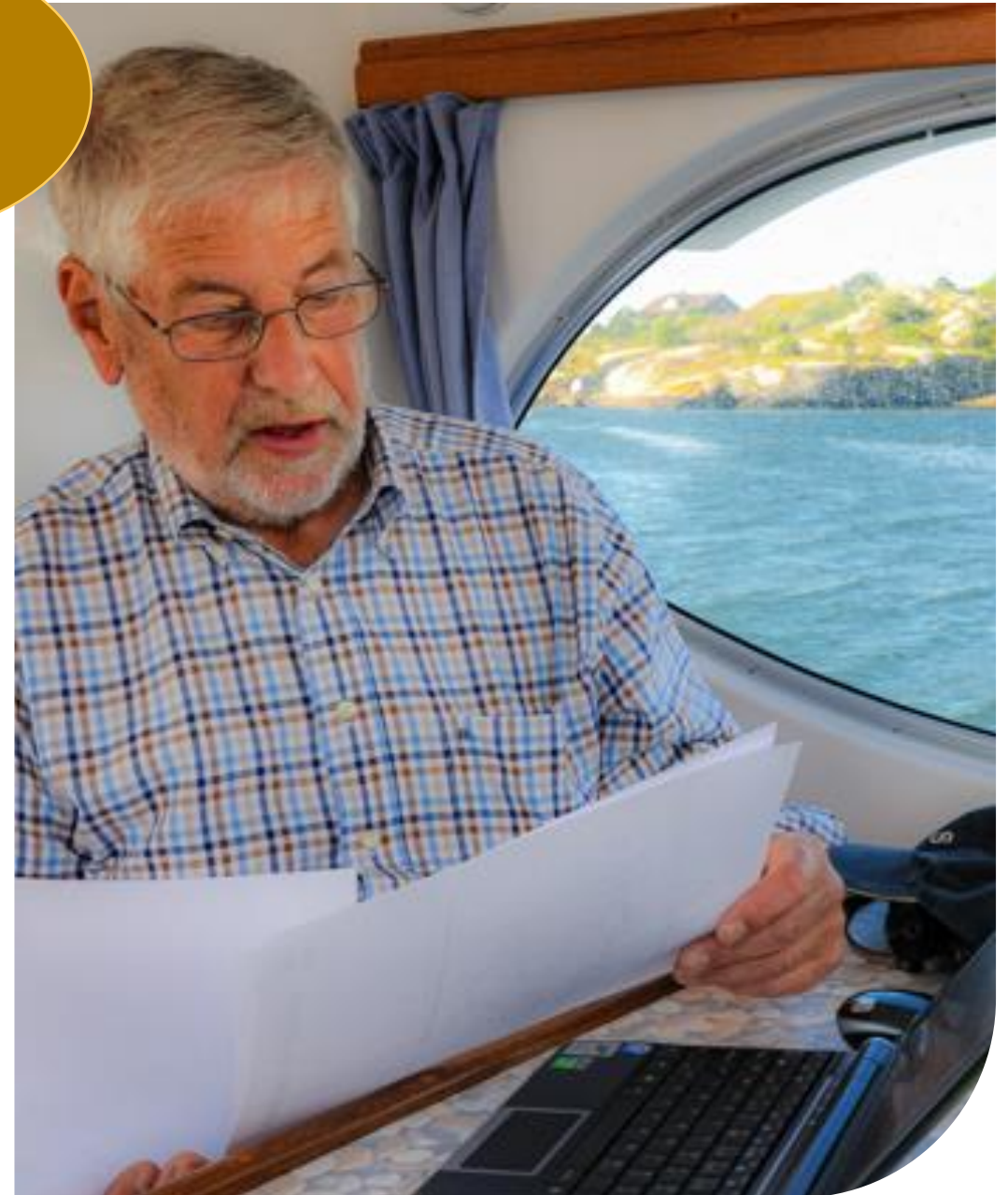
- **Konsultativ nivå** – samlar in eller sprider information utan att involvera i någon beslutsfattandeprocess eller uppföljning
- **Samarbetsnivå** – patientföreträdare bjuds in först till implementeringsstadiet av en åtgärd, utan att deltagit i utformningen av åtgärden
- **Samskapande nivå** – patientföreträdare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

Rekryterings- vägar

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

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.



Hur går utlåningen till?



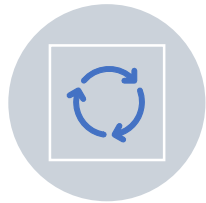
Verksamheten som vill låna beskriver uppdraget och skickar in en förfrågan till levande.bibliotek@vgregion.se.



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

Frågor och funderingar?

Katrin Modig Pallin

Madeleine Hammar

Avdelning stöd och utveckling av vårdens processer

Koncernstab strategisk hälso- och sjukvårdsutveckling

Koncernkontoret

vgregion.se/pca

katrin.modig-pallin@vgregion.se

madeleine.hammar@vgregion.se