



Samverkan för sammanhållen patientresa vid psykisk ohälsa – ingen ska falla mellan stolarna.

Målet är att göra det lättare för personer med psykisk ohälsa att få rätt hjälp i rätt tid – utan att hamna mellan stolarna, särskilt vid sammansatta behov där flera verksamheter är involverade. Arbetet sker i två spår: vuxna samt barn och unga (under 18 år)

Uppdragsgivare och processägare är LGS. Projektet leds av projektledare Mia Johansson samt process-ledare för temagrupp barn och unga Lena Ekeröth och processledare för temagrupp psykiatri Anna Ström.

Bakgrund

I dag kan öppenvårdens processer vara otydliga och bristfälliga. Då riskerar personer att bollas runt, få vänta länge eller falla mellan stolarna. Det finns också nationella och regionala uppdrag inom psykisk hälsa och suicidprevention som kräver bättre samordning och tidiga insatser.

Prioriterade målgrupper (vuxna)

Personer som söker stöd/vård – med sammansatta behov och behov av gemensamma insatser och samverkan mellan flera verksamheter.

1. Personer med psykisk ohälsa + beroende
2. Personer psykisk ohälsa + annan psykiatrisk ohälsa/somatisk diagnos/NPF

Effektmål

Arbetet styrs av effektmål som togs fram tillsammans med verksamheter och patientföreträdare i inledande workshops. Under projektet tar vi fram mätpunkter för att kunna följa upp effektmålen

- För personen: kontinuitet, tydlighet och tillit – oavsett aktör eller övergång.

Det ska vara enkelt att få kontakt och hjälp i rimlig tid.

Personen ska bli lyssnad på, bemött respektfullt och kunna vara delaktig och förstå sin plan.

Vid psykisk kris ska personen få omedelbart stöd, en tydlig plan för nästa steg och en kontaktperson som säkerställer kontinuitet i stöd.

- För verksamheterna: samsyn om vem som gör vad, när och med vilket ansvar – så att samverkan, övergångar, information, uppföljning och tidiga insatser fungerar utan glapp.

Genomförande

Arbetet följer ett ramverk som kopplar ihop effektmål, nulägesbild och underlag för förbättringar.

Vi arbetar med tjänstedesignmetodik och systemperspektiv. Enkelt förklarat betyder det att vi:

- tar reda på hur personer och närstående upplever vägen genom stöd och vård i dag
- tar reda på vad medarbetare och verksamheter behöver för att kunna ge rätt stöd
- synliggör hur systemet fungerar i dag, var det uppstår glapp och vad som orsakar dem
- tar fram gemensamt underlag som beskriver önskat läge och vad som behöver göras för att minska glappen



Avgränsningar

Fokus är samverkan och övergångar till, från och inom öppenvården. Arbetet omfattar inte uppsökande verksamhet eller slutenvård.

Förklaring på tjänstedesign

Enkelt förklarat: tjänstedesign med systemperspektiv

Tjänstedesign med systemperspektiv betyder att man utvecklar och förbättrar tjänster genom att både utgå från användarnas behov och samtidigt se hur hela systemet runt tjänsten fungerar.

Det innebär att man:

- tar reda på hur personer (och närstående) upplever en tjänst och vad som fungerar eller skapar problem
- tar reda på vad medarbetare behöver för att kunna leverera det som krävs
- kartlägger hur olika delar av systemet hänger ihop (t.ex. olika verksamheter, nivåer och kontaktvägar)
- identifierar var det uppstår glapp i ansvar, övergångar, information och uppföljning – och varför
- tar fram förbättringsförslag som fungerar över flera delar, inte bara i en enskild verksamhet

Data samlas in genom intervjuer, workshops och kartläggningar (t.ex. "resan" genom vård och stöd). Förslag kan sedan diskuteras, kvalitetssäkras och vid behov prövas i mindre skala (t.ex. genom scenarier eller test i verksamhet), innan man tar ställning till nästa steg.

Arbets sättet siktar inte mot en förutbestämd lösning från start. Vi börjar med att utforska nuläget och förstå orsakerna, och prioriterar sedan de problem där en förändring ger störst effekt.

Behov i projektet: Ingångar till verksamheter för frågor vid behov. Samt att stämma av hypoteser och insikter.

Roller i projektet:

- Vårdsamverkan (projektledare – Mia, Stöd av processledare Anna & Lena):

Verksamhetsneutral part med invånarperspektiv. Står för projektledning, struktur och metod, identifierar hinder och samband i samverkan och bygger en gemensam, faktabaserad grund för lösningar.

- Aktörer (region, kommuner, civilsamhälle/idéburna organisationer):

Bidrar med expertis och kunskap om verksamheterna: t ex uppdrag, förutsättningar, ansvar och behov.

- Invånare/brukare/patienter + anhöriga:

Bidrar med: erfarenheter av patientresan, upplevelser, behov, hinder och konsekvenser av glapp.