

Ett nytt sätt för våra patienter på Cario S:t Görans Sjukhus att kunna påverka sin vård!

Författare: Anette Stein, Rickard Stenevinge, Kirurgkliniken, Cario S:t Görans Sjukhus

Bakgrund

Att inhämta synpunkter från patienter som kan hjälpa oss att förbättra och utveckla vården är inte enkelt, och måste göras från flera håll, på olika sätt och med eftertanke. På vårt sjukhus har vi sedan länge använt oss av patientenkäter. I enkäteresultatet kan man se var förbättringspotentialerna finns vad det gäller olika dimensioner exempelvis bemötande, delaktighet, tillgänglighet etc.

Framförallt har förbättringsförslagen kommit från patienternas fria kommentarer. Kirurgklinikens bröstsektion har i sitt flöde involverat en Patient Närstående Rådgivare (PNR). Detta innebär att man noggrant valt ut en patient/närstående som aktivt deltar i förbättringsarbetet på sektionen. På sjukhuset breddinfordes ett gemensamt "patientsynpunktskort" år 2013, för att vi på ytterligare ett sätt skall inhämta patienternas synpunkter och vidareutveckla vården.

Vad har vi gjort?

För att synpunktskorten skall vara tillgängliga har varje patientsal utrustats med ett kortställ. På kortstället finns tydliga instruktioner om att syftet med kortet är att förbättra och utveckla vården, samt var man ska lägga kortet när man uttryckt sin åsikt. Kortet läggs i en för ändamålet läslbar "förslagslåda" vid respektive avdelnings utgång.

Inför varje enhets veckovisa "LEAN-möte" töms förslagslådan och korten sätts upp på respektive enhets förbättringstavla. Detta innebär att varje LEAN-möte numera avslutas med patienternas synpunkter. I och med detta ges medarbetarna utrymme att reflektera över patienternas synpunkter samt diskutera sig fram till relevanta förbättringsförslag och åtgärder som beslutas och protokollförs i LEAN- mötets minnesanteckningar.

För att kunna visualisera för våra framtida patienter vilka förbättringar vi på kirurgkliniken gjort utifrån synpunktskorten, har vi införskaffat informationsskärmar på samtliga enheter. Informationsskärmarna visar förutom information om respektive enhets verksamhet och rutiner, även information om det förändringar och förbättringar som gjorts utifrån synpunktskorten över tid.

Resultat

Vi har på kirurgkliniken hittat ytterligare ett sätt att få synpunkter och förslag från våra patienter/närstående som hjälper oss att förbättra och utveckla vården.

I och med att synpunktskorten dras på varje LEAN- möte, blir känslan att patienterna deltar i vårt utvecklingsarbete. Eftersom det förs minnesanteckningar på LEAN- mötet blir samtliga medarbetare på enheten delaktiga om patienternas synpunkter och vad som beslutas.

I och med att de förbättringar och förändringar som gjorts utifrån patienternas förslag visualiseras på informationsskärmarna, kan man som patient se att de förslag som ges leder till förbättringar i vårdvardagen.

Vi kan på kirurgkliniken se i den nationella patientenkät som gjordes under mars/april 2014, att resultatet under dimensionerna **delaktighet** och **Information** påtagligt förbättrats både i jämförelse med övriga sjukhuset, Stockholms Läns Landsting och riket i övrigt.

Ett annorlunda exempel på ett förbättringsförslag som genomförts är att vi infört en kvarts sittgymnastik två gånger/vecka i patienternas dagrum vid lunchtid. På synpunktskortet stod det: "Ni vill ju att vi ska ta vara på det friska och röra oss så mycket som möjligt, varför inför ni inte en kvarts gemensam grupp-gymnastik?"

Kontaktpersoner:

Anette Stein, bitr. vårdenhetschef, Kirurgkliniken
E- post: anette.stein@capiostgoran.se

Rickard Stenevinge, kvalitetscontroller, Kirurgkliniken
E- post: rickard.stenevinge@capiostgoran.se

