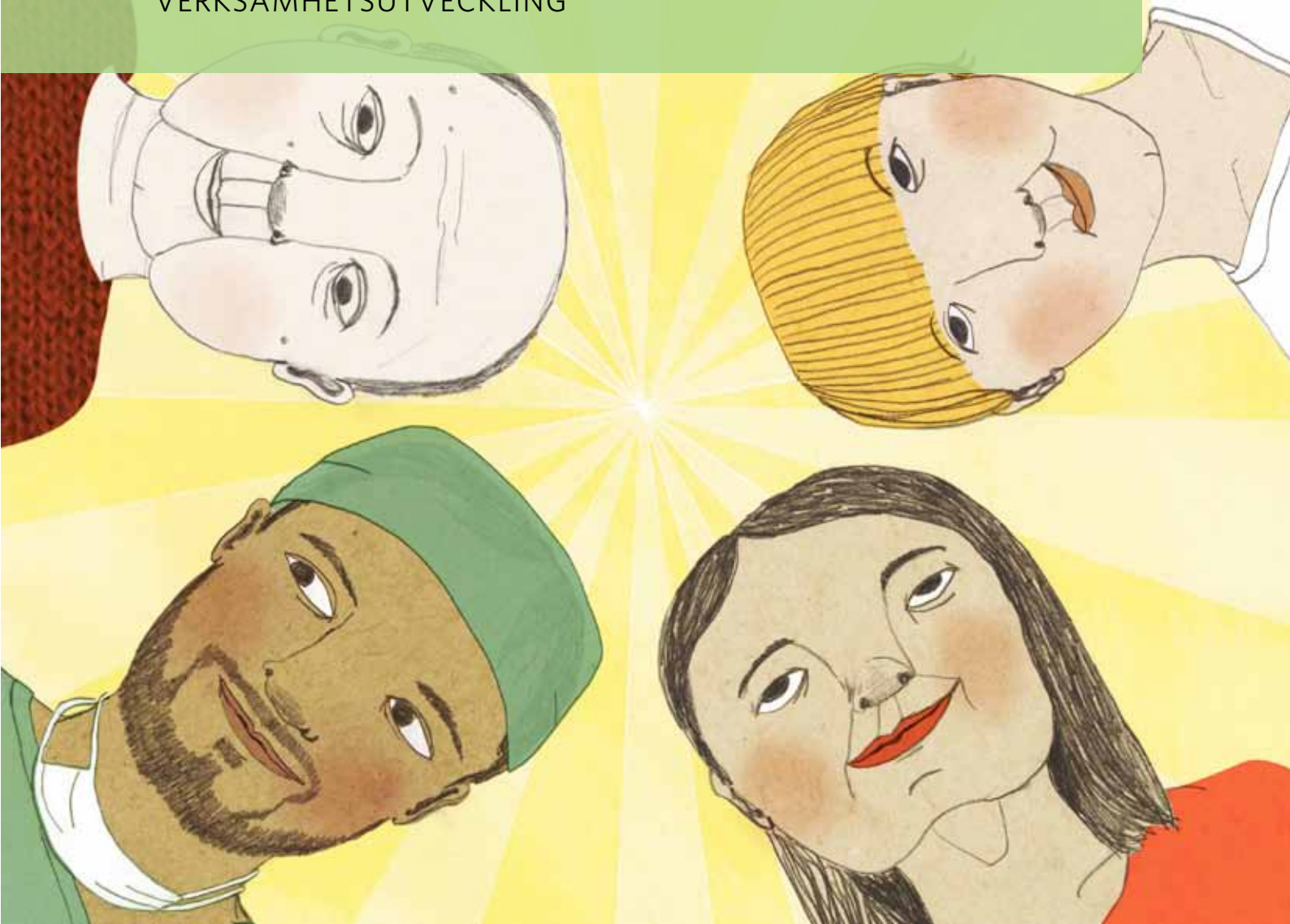


NATIONELL SATSNING FÖR ÖKAD PATIENTSÄKERHET

# Patienter och personal utvecklar vården

EN HANDBOK I 4 STEG FÖR ERFARENHETSBASERAD  
VERKSAMHETSUTVECKLING



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting



Patienter och personal  
utvecklar vården

Upplysningar om innehållet:

Agneta Andersson, [agneta.andersson@skl.se](mailto:agneta.andersson@skl.se)

Agneta Patriksson, [agneta.patriksson@vgregion.se](mailto:agneta.patriksson@vgregion.se)

Anna Ringheim, [anna.ringheim@vgregion.se](mailto:anna.ringheim@vgregion.se)

Wenche Jenssen, [wenche.jenssen@vgregion.se](mailto:wenche.jenssen@vgregion.se)

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2011

ISBN/Bestnr: 5237

Illustrationer: Emma Virke

Produktion: ETC Kommunikation

Tryck: Modintryckoffset, augusti 2011

## **Förord**

4 Steg för erfarenhetsbaserad verksamhetsutveckling är en metod som gör det möjligt att ta tillvara patienternas och personalens erfarenheter i syfte att öka patienttillfredsställelse och patientsäkerhet. 4 Steg riktar sig till chefer, verksamhetsutvecklare och andra engagerade medarbetare och fokuserar på patientens känslomässiga upplevelser av mötet med vården i olika delar av vårdprocessen. 4 Steg är ett verktyg att använda i verksamhetens ordinarie förbättringsarbete. 4 Steg handlar i första hand om kommunikation, bemötande, service och miljö, inte om medicinsk behandling.

4 Steg baseras på hörnstenarna i Offensiv kvalitetsutveckling som med hjälp av värderingar, arbetssätt och verktyg utvecklar och förbättrar organisation och kompetens för att öka kundnytta och kundtillfredsställelse. Är du redan bekant med Offensiv kvalitetsutveckling kan du gå vidare i handboken direkt, annars är det lämpligt att först läsa igenom sidorna 19.

Modellen Tänk om i 4 steg för erfarenhetsbaserad verksamhetsutveckling är framtagen av Västra Götalandsregionen på uppdrag av Hälso- och sjukvårdsdirektören. Handboken är utarbetad av Anna Ringheim, Agneta Patriksson och Wenche Jenssen i samarbete med Sveriges Kommuner och Landsting. Inspiration och kunskap har hämtats från experience based design (ebd) som är en metod framtagen av Institute For Innovation and Improvement, NHS, i Storbritannien.



# Innehåll

- 7 Inledning
- 7 Tänk om tillsammans
- 8 Tänk i 4 steg
- 9 Tänk på det här innan ni sätter igång
- 11 Fånga
- 13 Förstå
- 15 Förbättra
- 17 Förnya
- 19 Offensiv kvalitetsutveckling
- 19 Kort om offensiv kvalitetsutveckling
- 20 Sätt kunden/patienten i centrum
- 20 Förbättringskunskap
- 21 Systemtänkande - en hjälp att få en helhetsbild
- 22 Litteraturlista



Jag borde nog föreslå att vi lägger om bokningssystemet så de inte behöver vänta så länge.

Vad bra att de har barnböcker här i alla fall.

Undrar om jag är på rätt avdelning nu...



När är det vår tur?





# Inledning

## Tänk om tillsammans

Vem är vården egentligen till för? Det självklara svaret är förstås patienten. Begrepp som patienten i centrum, patientfokuserad vård och patientperspektiv används ofta inom hälso- och sjukvården. Det innebär rimligtvis att patientens erfarenheter spelar en central roll i utvecklingen av verksamheten. Men vet vi verkligen vad patienterna tänker, tycker och upplever, eller tror vi oss bara veta?

Med 4 Steg kan patienternas erfarenheter tas tillvara på ett systematiskt och faktabaserat sätt. Patienterna blir medaktörer på lika villkor i det ständiga förbättringsarbetet och kan tillsammans med personalen utveckla verksamheten, så att den blir bättre för alla. Med patient avses i boken både patient och närstående.

4 steg gör det möjligt för personal och patienter att utveckla verksamheten tillsammans.

### Bättre för patienterna

Den som blir sedd, förstådd och rätt bemött känner sig också tryggare och nöjdare.

### Bättre för personalen

Den som vet hur patienterna upplever sin situation kan också ge ett bättre bemötande och göra ett bättre jobb.

### Bättre utnyttjande av resurser

Med en tydligare bild av hur verksamheten fungerar hittar vi enkla och meningsfulla förbättringsområden som gör nytta för patienterna. Patienterna är experter på sin egen hälsa och har ett egenintresse av att minska riskerna i vården.

Bildtext: I första steget av de fyra stegen fångar vi upp erfarenheter från patienter och personal.

*”Patienten är den största outnyttjade resursen i hälso- och sjukvården.”*

### Hur är det idag då?

Lyssnar vi verkligen inte på patienterna idag? Jovisst. Men då handlar det i allmänhet om att ta del av synpunkter och klagomål från enkäter, fokusgrupper, avvikelserapportering, händelseanalyser och liknande. Det är mycket sällan patienterna aktivt bidrar med sina erfarenheter i den offensiva verksamhetsutvecklingen. Med 4 Steg får vi de verktyg som behövs för att ändra på det. Nu blir det möjligt att ta tillvara den outnyttjade resursen inom hälso- och sjukvården – patienterna.

### Tänk i 4 steg

#### Fånga – Förstå – Förbättra – Förnya

Tänk om hälso- och sjukvården tog tillvara patienters och personalens erfarenheter på ett systematiskt sätt för att fånga, förstå, förbättra och förnya hälso- och sjukvården. Vad skulle hända då?

Testa själv med 4 steg

#### DE FYRA STEGEN I 4 STEG

##### Steg 1.

Fånga in erfarenheter från patienter och personal.

##### Steg 2.

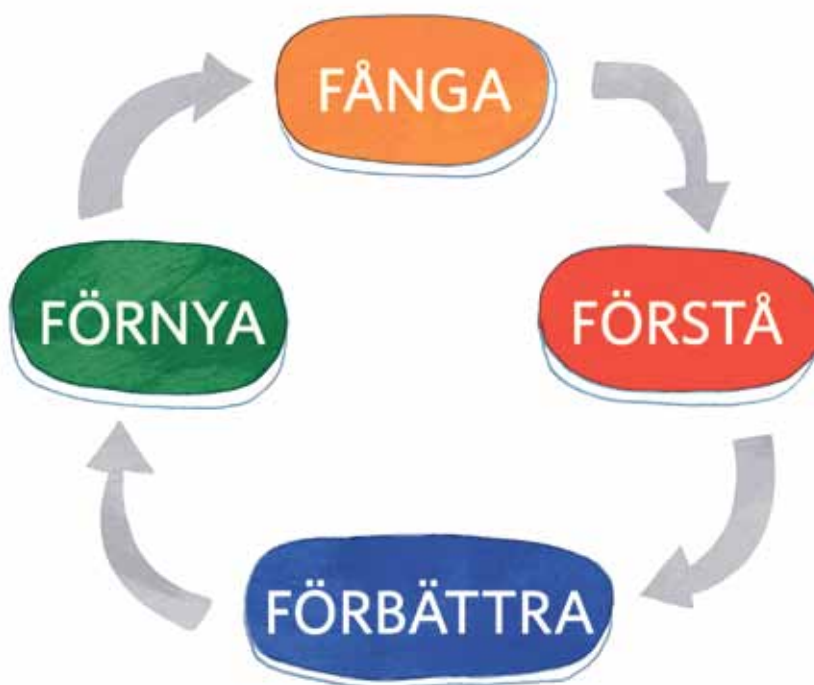
Förstå vad erfarenheterna innebär.

##### Steg 3.

Förbättra med utgångspunkt från de erfarenheter vi fångat in.

##### Steg 4.

Förnya genom att genomföra de prioriterade förbättringarna.



## Grundprinciper:

- › Lagarbete med patienter och personal.
- › Starkare betoning på upplevelser än på åsikter.
- › Berättelser används för att identifiera händelser och situationer som berör.
- › Tillsammans skapar patienter och personal en förbättrad tjänst med tonvikt på kommunikation, bemötande, service och miljö.
- › Systematisk utvärdering av vårdens tjänster genom att ständigt fråga vad vi kan göra bättre.
- › Patienten är en jämbördig resurs i förbättringsarbetet.

## En känslösa för patienter och personal

Sjukvårdens processer och flöden beskrivs ofta som en resa med olika vårdåtgärder som anhalter på vägen. I 4 Steg fokuserar vi på de känslomässiga upplevelser och erfarenheter som patienterna och personalen får under resan.

## Tänk på det här innan ni sätter igång

Att använda 4 Steg är enkelt. Men som alltid för ett bra resultat är det viktigt att både chefer, ledare, personal och patienter engageras i arbetet. I allmänhet är det också lättare att börja i liten skala. Så här kommer ni igång.

### Initiera

Vem som helst kan ta initiativ till 4 Steg, men för att arbetet ska komma igång och bli framgångsrikt är det viktigt att chefen initierar och leder genomförandet tillsammans med en förbättringsledare i alla 4 stegen.

### Engagera ledare och personal

Börja med att engagera er chef och förbättringsledare, därefter all personal på till exempel en arbetsplatsträff.

### Presentera


Presentera 4 Steg och de olika verktyg som kan användas för att fånga in erfarenheter från patienter och personal (se sid 11). Diskutera vilka områden förbättringsarbetet ska fokusera på och vilka som ska delta i 4 Steg.

### Diskutera

Diskutera hur ni vill gå tillväga för att fånga in erfarenheter. Ni kan till exempel välja att följa en patient under ett besök eller en vårddag.

### Identifiera

Identifiera vilka medarbetare som ska göra observationer eller andra aktiviteter. Planera hur jobbet ska genomföras och fördela roller och uppgifter. Identifiera också vilka patienter som ska bjudas in för att delta i arbetet, tänk igenom hur de ska kontaktas och förbered den information som de ska få.



Tänk på att respektera integritet och sekretess.

### Engagera patienter

Kontakta och informera de patienter ni valt ut och involvera dem som vill vara med i arbetet. Ni kan ta kontakt med patienterna via brev eller personligen när de besöker vården.

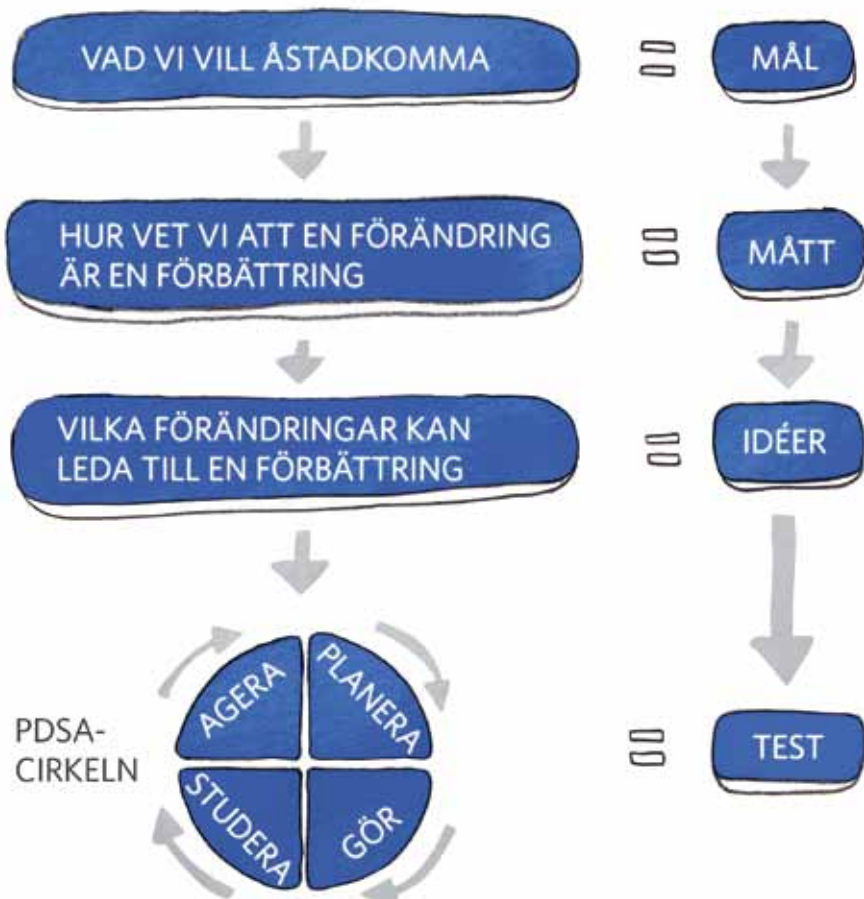
### Planera arbetet

Planera hur ni ska lägga upp arbetet med 4 Steg och boka in de tillfällen då ni ska fånga erfarenheter och det tillfälle ni ska arbeta med att förstå erfarenheterna. Det bör inte gå mer än 3–4 veckor mellan varje tillfälle.

Var noga med förberedelserna och diskutera igenom syfte och mål. En fördel är att börja med ett mindre antal patienter och personal för att komma i gång med 4 Steg. Oavsett antal ska det vara lika många patienter som personal. En framgångsfaktor är att det är samma personer som deltar i alla steg.

Tänk på att respektera integritet och sekretess.

Nolans förbättringsmodell



# Fånga

## Fånga – steg 1

I steg 1 fångar vi upp erfarenheter genom att samla in och dokumentera patienternas och personalens egna berättelser och upplevelser. Att fånga erfarenheter kan göras på många olika sätt, det är bara kreativiteten som begränsar.

### Varför?

För att få en helhetssyn på hur verksamheten upplevs och fungerar, är det nödvändigt att fånga in både patienternas och personalens erfarenheter. En och samma händelse upplevs ofta på olika sätt ur olika perspektiv.

### Hur?

För att få ett bra resultat är det viktigt att fånga patientens och personalens erfarenheter var för sig genom att:

**Samla in** berättelser och tankar med hjälp av intervjuer, samtal, dagboksanteckningar, enkäter, e-post, förslagslåda och/eller fotografier och film.

**Observera** hur patienter och personal agerar och interagerar. Iakttagelser gör det enklare att se vad människor verkligen gör och behöver (vilket inte alltid överensstämmer med vad de säger att de gör och behöver).

För att få en helhetssyn på hur verksamheten upplevs och fungerar, är det nödvändigt att fånga in både patienternas och personalens erfarenheter.

### **ATT TÄNKA PÅ**

Det kan vara en fördel att använda civila kläder vid observationer och när ni följer patienter. Att vara civilklädd kan göra det enklare att observera. Planera så att ni kan avsätta den tid som behövs. Följer ni en patient under en dag får ni också tillfälle att se hur personalen agerar.

Anteckna vad ni ser. Om ni gemensamt arbetar med observationer eller följer patienter under en och samma dag kan det vara bra att åter-samlas för diskussion flera gånger under dagen. Avsluta med att utvärdera dagen med hjälp av ett frågeformulär. Ladda ner formuläret på [www.skl.se/patientsakerhet](http://www.skl.se/patientsakerhet)

### **Observera innebär att:**

- › ta ett steg tillbaka
- › se något med nya ögon
- › förstå vad som verkligen händer
- › få inspiration och nya idéer
- › granska på ett kritiskt sätt

**Använda upplevelsebaserade frågeformulär.** Det upplevelsebaserade frågeformuläret är ett enkelt verktyg som används för att ta reda på hur patienter och personal upplever vårdprocessens olika steg. Var och en fyller i sitt eget formulär. Svaren tydliggör vad som fungerar bra och vad som behöver förbättras i processen. Stegen i processen anpassar ni sedan efter behov.

### **Samla ihop materialet**

När erfarenheterna är ”infångade” samlar förbättringsledaren ihop allt material och förbereder steg 2 – Förstå.

### **Hur lång tid tar steg 1?**

Det beror på hur omfattande frågeställningar ni väljer och hur många personer – patienter och personal – som ska involveras. Att göra observationer och följa patienter kan ske punktvis under en längre period eller under en hel dag. Samma sak gäller för arbetet med det upplevelsebaserade formuläret.

### **Observationer hjälper dig att se vad människor verkligen gör och behöver:**

- › Människor gör inte alltid det de säger att de gör
- › Människor gör inte alltid som de tror att de gör
- › Människor gör inte alltid som du tror att de gör
- › Människor kan inte alltid tala om vad de behöver

# Förstå

## Förstå – Steg 2

Steg 2 fokuserar på förståelse. För att förstå hur någon annan upplever en situation är det nödvändigt att först ta del av den andres upplevelser. Steg 2 börjar med att patienter och personal delar med sig av sina erfarenheter inom respektive grupp. Därefter samlas patienter och personal för ett gemensamt erfarenhetsutbyte i en workshop. Under workshopen identifierar vi så kallade beröringspunkter, alltså händelser och situationer som skapat en stark positiv eller negativ känsla hos individen.

### Varför?

När patienter och personal delar med sig av sina erfarenheter till varandra får båda grupperna en bredare förståelse för hur vården verkligen fungerar. Det gör det betydligt enklare att upptäcka vad som fungerar, vad som inte gör det och vad som behöver förbättras. Det är viktigt att både patienter och personal får beskriva vad de känner i olika situationer.

### Hur?

**Delge varandra erfarenheter.** Med stöd av förbättringsledaren delar deltagarna först med sig av sina erfarenheter inom respektive grupp. Därefter möts de båda grupperna för ett gemensamt erfarenhetsutbyte. Detta kan planeras att genomföras vid ett och samma tillfälle eller vid flera olika tillfällen.

När patienter och personal delar med sig av sina erfarenheter till varandra får båda grupperna en bredare förståelse för hur vården verkligen fungerar.

**ATT TÄNKA PÅ**

Gräv inte för djupt och undvik att försöka lösa problem på det här stadiet. Sträva istället efter att hitta de beröringspunkter – avgörande situationer eller kritiska händelser – som ligger till grund för den aktuella erfarenheten. Uttryck som ”jag kände olust”, ”jag var otrygg”, ”jag förstod inte”, ”jag fick ett bra första intryck” osv, är vanliga indikatorer på beröringspunkter.

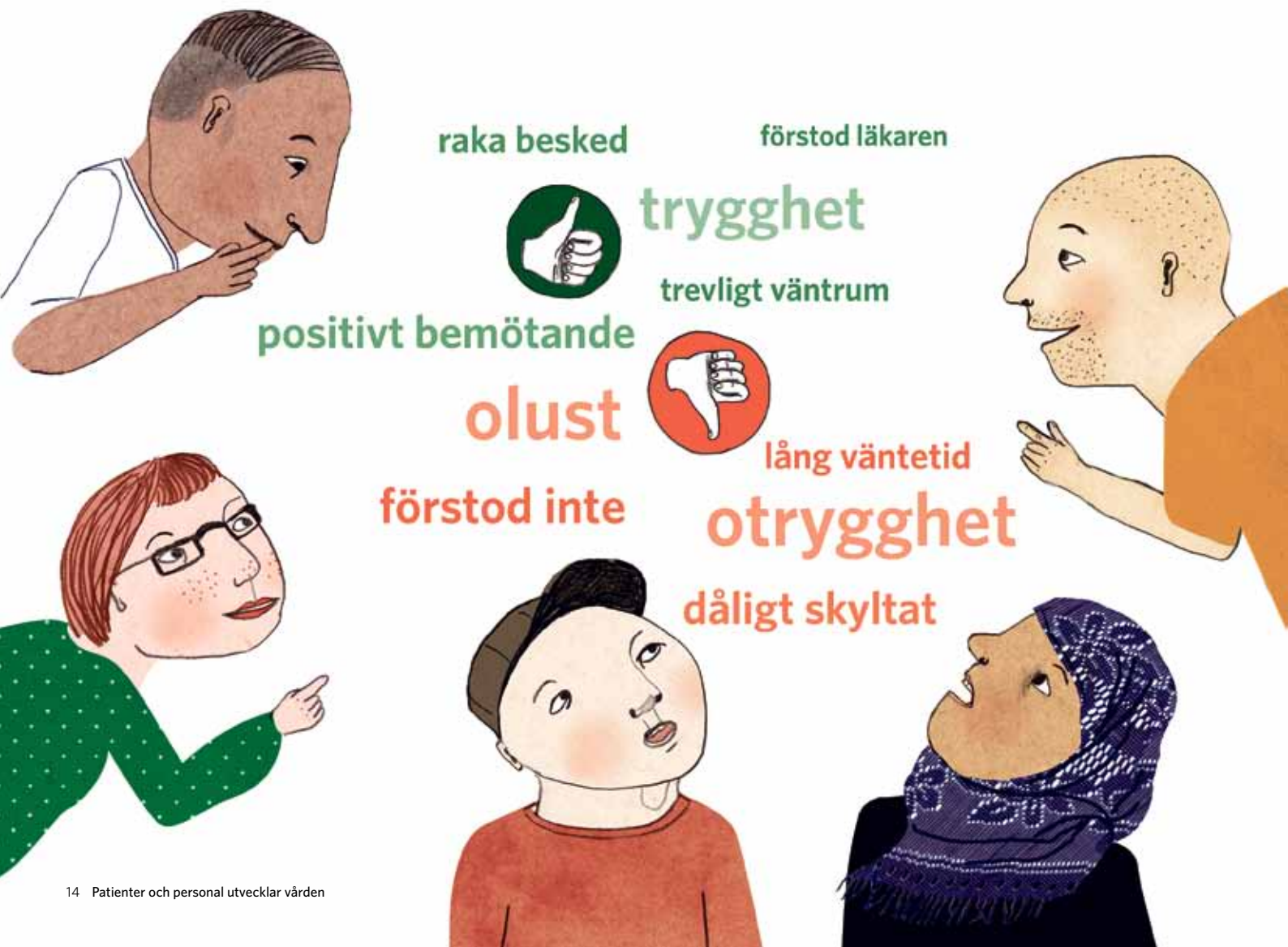
För att alla ska känna att de är med på lika villkor är det viktigt att alla är civilklädda och att aktiviteterna sker på ”neutral mark”. För att få en bra balans är det viktigt att antalet patienter är ungefär lika stort som antalet medarbetare ur personalen.

**Kartlägg och visualisera varje steg i processen.** Starta med att rita ett flöde som illustrerar de olika situationer eller miljöer som erfarenheterna fångats i. Kallelsen, receptionen och väntrummet är några exempel.

**Identifiera beröringspunkter,** det vill säga vårdsituationer som skapat starka positiva eller negativa känslor hos patienter eller personal. Det kan till exempel vara informationen i kallelsen, skyltningens tydlighet eller otydlighet, bemötandet i receptionen eller känslan i väntrummet.

**Prioritera förbättringsområden.** Låt gruppmedlemmarna rösta fram de områden som är viktigast att förbättra. Varje medlem får tre röster som kan fördelas valfritt på ett, två eller tre områden.

**Förbättringsledarens ansvar.** Förbättringsledaren ansvarar för att planera och genomföra en workshop för erfarenhetsutbyte.





# Förbättra

## Förbättra – steg 3

I steg 3 fokuserar vi på hur erfarenheter kan omvandlas till konkreta förbättringar. Med stöd av förbättringsledaren och en beprövad förbättringsmodell (T Nolan, E Deming m.fl.) jobbar vi, patient/närstående och personal tillsammans fram en handlingsplan i slutet av workshopen.

### Hur?

**Identifiera förbättringsområden.** Här gör vi en grundläggande analys för att identifiera de områden som kan och bör förbättras.

**Prioritera förbättringsområden.** Vi börjar med de områden som fick högst prioritet i steg 2.

**Förbättringsmodell.** För att kunna arbeta med de prioriterade områdena på ett strukturerat sätt använder vi en beprövad förbättringsmodell. Den hjälper oss att sätta tydliga mål, gör det enklare att mäta framsteg och att ta vara på, testa och utvärdera olika idéer till förbättringar.

Med en beprövad förbättringsmodell (T Nolan, E Deming m.fl.) blir det enkelt att sätta mål, mäta framsteg och ta vara på goda idéer som kan leda till ständiga förbättringar.

### ATT TÄNKA PÅ

Det är viktigt att patienter deltar i alla förbättringsgrupper. Det är naturligtvis bra om samma patienter har möjlighet att vara med i både steg 2, steg 3 och steg 4 och i själva genomförandet, men det är inte nödvändigt.

**Handlingsplan.** Chef och förbättringsledare ansvarar för handlingsplanen. När vi bestämt vilka förbättringsområden vi ska ta itu med, är det dags att bestämma vem som ska ansvara för vad och när jobbet ska vara klart. För att hålla reda på detaljerna utarbetar patienter och personal tillsammans en handlingsplan i slutet av workshopen.

**Bilda förbättringsgrupp.** Bilda gärna små och många grupper, som var och en har ett klart avgränsat förbättringsområde. Varje förbättringsgrupp ska bestå av både patienter och personal. Utgå gärna från gruppmedlemmarnas intresseområden.

## Ledarskapets betydelse

För att arbetet med 4 Steg ska bli framgångsrikt behövs ett tydligt och aktivt ledarskap.

**Som ledare är det viktigt att:**

- › Skapa möjligheter för personalen att avsätta den tid som behövs för att fånga, förstå och förnya.
- › Medverka vid planering och alla aktiviteter.
- › Skapa arenor för dialog och förutsättningar för att alla ska kunna vara delaktiga.
- › Tydligt kommunicera att arbetet med 4 Steg är viktigt och har en hög prioritet.
- › Följa upp arbetet och mäta och tydliggöra resultaten.
- › Sprida erfarenheter och resultat utanför den egna verksamheten.

Vissa saker är enkla att förändra, andra kräver större insatser. Börja gärna med prioriterade konkreta åtgärder som märks tydligt i patienternas och personalens vardag. Det kan vara så enkla saker som att förbättra skyltningen eller möblera om i väntrummet. Synliga förbättringar stimulerar till fler förändringar och sätter igång en positiv spiral. Genom att kontinuerligt följa upp och mäta hur patienter och personal upplever förändringarna får vi ett kvitto på hur väl vi lyckas.

# Förnya

## Förnya – steg 4

Med resultaten från steg 3, förbättra är det nu dags att säkerställa att genomförda förändringar leder till förbättrade erfarenheter. Som i allt systematiskt förbättringsarbete handlar det om att sätta igång, se till att jobbet blir gjort och följa upp resultatet. Det är nu lärandet får sin betydelse i den praktiska vardagen. Det vill säga att med hjälp av patienternas och personalens erfarenheter kan detta lärande utveckla verksamheten.

4 Steg handlar i första hand om att förbättra kommunikation, bemötande, service och miljö, inte om medicinsk behandling. Målet är att patient/närstående och personal ska få bättre erfarenheter.

## Ett exempel – hur upplevs en kallelse?

Patient:

*”Jag förstod inte kallelsen och kände mig orolig inför operationen. Jag visste inte om jag hade gjort allt jag skulle göra.”*

Personal:

*”Jag blir frustrerad när patienterna kommer oförberedda och jag måste hjälpa dem att fylla i hälsodeklarationen. Jag har egentligen inte tid med det, jag blir stressad.”*

### ATT TÄNKA PÅ

Använd handlingsplanen som ett verktyg för att genomföra och utvärdera de förändringar som görs. Dessa aktiviteter måste ingå i det ständigt pågående förbättringsarbetet.

Genom att ständigt fråga efter vad vi kan göra bättre får vi en systematisk utvärdering av vårdens tjänster. Vi måste tänka om!

### Beröringspunkter

- › Tillsammans förstår vi hur kallelsen upplevs och fungerar.
- › Vi har tillsammans identifierat brister i kallelsen och förbättringsområden.

### Åtgärd

- › Patient och personal utarbetar tillsammans ett förslag till ett nytt sätt att kalla till operation.
- › Följa upp antal rätt ifyllda hälsodeklarationer i samband med kallelse.

### Resultat

- › Tryggare patient och nöjdare personal.
- › Minskat slöseri med tid för både patient och personal.
- › Ökad patientsäkerhet.



# Offensiv kvalitetsutveckling

## Kort om offensiv kvalitetsutveckling

4 Steg bygger på hörnstenarna i Offensiv kvalitetsutveckling (Bergman & Klefsjö). Det vill säga ledningens engagemang, allas delaktighet, kunden i centrum, processtänkande, faktabaserade beslut och ständiga förbättringar.

## Vad betyder kvalitetsutveckling?

Bland annat förmågan att förstå betydelsen av attityder, värderingar och kultur i din verksamhet. ”Sätt kunderna i centrum”, ”arbeta med processer”, ”basera beslut på fakta”, ”skapa förutsättningar för delaktighet”, ”arbeta ständigt med förbättringar” och engagerat ledarskap” är de mest centrala värderingarna.

## Vad betyder ständiga förbättringar?

Det är viktigt att inse att förändringar av attityder tar tid och det är nödvändigt att förändra det vi gör, alltså hur vi gör för att förändra attityder. Förmågan att skapa ett klimat för ständiga förbättringar är ofta det som gör skillnaden mellan framgång och misslyckande. Det handlar inte om att ta emot förbättringsförslag utan att arbeta med att förbättra.

## Vad betyder allas delaktighet?

Allas delaktighet är central i allt från planering till genomförande. Inte minst i ständiga förbättringar där idéer är motorn för utveckling.

Kom ihåg att kvaliteten värderas av kunden/patienten

Kundbegreppet är centralt och grundläggande för definitionen av kvalitet.

### Hur kan man arbeta med alla hörnstenarna?

Det finns en rad verktyg att tillgå för de olika områdena. Det är viktigt att användandet av verktygen inte blir en isolerad aktivitet utan att strävan efter helhetssyn är drivande. Kom ihåg att kvaliteten värderas av kunden.

### Sätt kunden/patienten i centrum

Kunderna, i vårt fall patienterna, är dem vi är till för och ska skapa värde för. I Offensiv Kvalitetsutveckling är kundbegreppet centralt och grundläggande för definitionen av kvalitet.

Patienten förväntar sig att vården är bra, tillförlitlig och kompetent. Det är uttalade behov, som är relativt enkla att identifiera och förstå. Men det kan också finnas underförstådda eller omedvetna behov som kan vara svårare att identifiera. Genom att fråga patienterna hur de upplevt mötet med vården blir det möjligt att förstå hur kontakten fungerar också på ett djupare plan. En negativ upplevelse kan vara ett underförstått behov som vården eller vårdens system inte tillfredställt på ett adekvat sätt.

Behoven är inte bara medicinskt relaterade utan omfattar också behov av trygghet, förståelse, inflytande osv. Det vill säga allt det man upplever i samband med vård och behandling, eller den service som ges. Vi måste därför se och förstå de behov som våra tjänster ska tillfredsställa, det vill säga tjänstekvalitet. Begreppet omfattar till exempel tillförlitlighet, förtroendeskapande, tillgänglighet, kommunikation, respons, uppträdande och empati. För att kunna utveckla vården med fokus på dessa områden måste vi ta tillvara patienterna och personalens erfarenheter.

### Förbättringskunskap

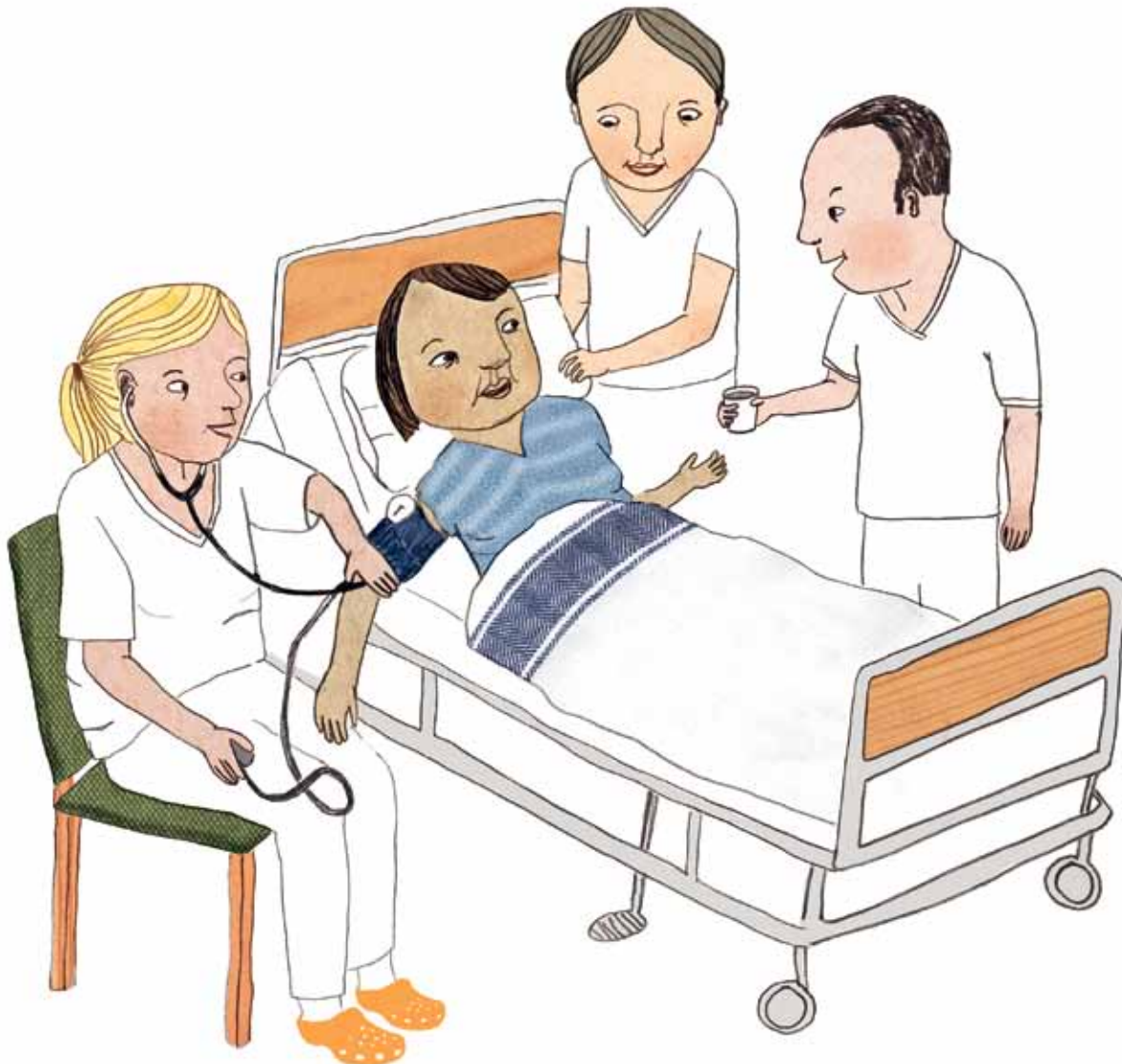
Förbättringskunskap fokuserar på kunskaper och färdigheter som sjukvården inte har uppmärksammat tidigare. Traditionellt utvecklar vi vården genom att utveckla profession och professionens metoder i att utföra vård, diagnostisering och behandling. Vi utvecklar professionen genom fortbildning och kompetensutveckling, och ofta var för sig.

Inom förbättringskunskap ligger fokus på kunskaper och färdigheter i att förstå system, lyfta fram variation, förändringspsykologi och metoder och verktyg för ett lärandestyrt förbättringsarbete. Att sammanföra den professionella utvecklingen med förbättringskunskap ger vården möjligheter att utveckla de system som styr organisationen. Med kunskaper om förändringspsykologi kan vi få kunskap om och för varandras perspektiv och psykologiska drivkrafter och tillsammans öka värdet för patienten.

Mer information finns i Gör och lär – ett smakprov på förbättringskunskapens teori och praktik i Hälso- och sjukvården, Sveriges Kommuner och Landsting, 2005.

## Systemtänkande – en hjälp att få en helhetsbild

För att förstå det system vi arbetar i behöver vi se det så som det verkligen är och hur det fungerar. Vilka behov finns? Vad är vi beroende av för att genomföra det vi gör? Vad är det vi gör i våra olika yrken? Hur samarbetar vi? Vilka är våra mål som ledare? Vad gör vi som är onödigt? Vi måste helt enkelt utforska systemets alla delar för att förstå helheten och de resultat vi har.



## Litteraturlista

Mugglestone M, Maher, L, Manson N, Baxter H. Accelerating the improvement process. *Clinical Governance: An International Journal*. 2008; 13 (1):19-25.

Pickles J, Hide E. Experience based design: a practical method of working with patients to redesign services. *Clinical Governance: An International Journal*. 2008; 13 (1):51-58.

Maher L, Baxter H. Working in partnership with service users. *British Journal of Healthcare Management*. 2009; 15 (4): 172-175.

Bo Bergman, Bengt Klefsjö (2001). *Kvalitet från behov till användning*. Lund: Studentlitteratur.

Paul Bate, Glenn Robert (2007). *Bringing User Experience to Healthcare Improvement*. Oxford. New York: Radcliffe Publishing.



# Egna noteringar

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Dotted lines for writing notes.



## Patienter och personal utvecklar vården

---

### En handbok i 4 steg för erfarenhetsbaserad verksamhetsutveckling

Patientens erfarenheter spelar en central roll i utvecklingen av vården. Erfarenheterna är särskilt viktiga när det gäller att skapa en säkrare vård och det är därför en av utgångspunkterna i den nya patientsäkerhetslagen.

Det räcker dock inte att gissa sig till vad patienterna tänker, tycker och känner. Det behövs en metod för att ta tillvara erfarenheterna på ett systematiskt sätt. Denna handbok beskriver en metod som gör det möjligt att fånga upp patienternas erfarenheter i syfte att öka patientsäkerheten och patienttillfredsställelse. Med metoden 4 steg för erfarenhetsbaserad verksamhetsutveckling kan erfarenheterna tas tillvara på ett systematiskt sätt. Metoden kan med fördel användas i verksamhetens ordinarie förbättringsarbete.