

Har han  
förstått?

Är det  
allvarligt?

# När är det min tur?

Genom öppna frågor, fritt berättande och ansatsen att inte värdera det de ser, hör och upplever undersöker Sös innovations tjänstedesignenhet patienters och medarbetares behov och upplevelser av vården. Nu har de riktat blickarna mot Sös akutmottagning och kvinnosjukvård/förlossning. Målet är att ge patienterna en bättre vårdupplevelse och medarbetarna verktyg för sin vardag.



Sös akutmottagning är byggd för att ta emot 65 000 patienter per år men idag passerar omkring 100 000 patienter där varje år. Först 2020 flyttar verksamheten in i sina nya lokaler. Det är en utmaning.

– Akuten är en termometer för hela vården. Det är här det först och tydligast märks när något inte fungerar. Nu försöker vi förbättra vår situation och då måste vi såklart involvera dem vi jobbar för, patienterna. Därför fick Sös Innovation i uppdrag att med patienternas hjälp analysera vad som inte fungerar, säger Urban Säfwenberg, verksamhetschef för Sös akutmottagning.

”Akuten är en  
termometer  
för hela vården.  
Det är här det  
först och tydligast  
märks när något  
inte fungerar”

## Projekt 1

# ”Det har gått geschwint!

## Efter 20 minuter fick jag träffa en sjuksköterska.”

Patienten på akuten har inte förstått att hen bara har kommit till kassan och betalat. Att det är nu som väntan börjar. Det skapar fel förväntningar och skulle behöva kommuniceras på ett bättre sätt.

**SÖS INNOVATIONS** tjänstedesignenhet har fått i uppdrag att undersöka patienters och medarbetares upplevelser på akuten för att analysera vad som inte fungerar. Under sex dagar i våras gick därför Maria Stockhaus, Elin Hedbrandh och Pomme van Hoof bredvid en läkare, sjuksköterska eller undersköterska på akuten. De observerade och antecknade det de såg. De intervjuade och pratade med patienter och medarbetare och bad två av akutens sommarvikarier skriva dagbok under sin kommande sommar.

Intervjuerna bestod av öppna frågor som ”Berätta om din dag här.”, ”Vart ska du?” och ”Varför är du här?”, för att på så sätt skapa ett fritt berättande.

– Genom öppna frågor får vi en förståelse för vad som är viktigt för patienterna. Vår upplevelse är att patienterna vill berätta. De vill föra sin historia vidare och de vill bli lyssnade på, säger Maria Stockhaus.

Efter sommaren hade Maria, Elin och Pomme ett omfattande textmaterial. Bilder av ljusa möten och tacksamma patienter men också berättelser om när något gick fel. När önskan inte uppfyllades eller när förväntningarna på vad som skulle komma var något annat än det som blev. Bland alla nerskrivna ord började de leta mönster för att se vad tankarna och känslorna handlade om. De kunde ringa in tre förbättringsområden och döpte dem till ”Patienter har svårt att navigera i systemet”, ”Patienter

ters basbehov (fysiska och psykiska) är inte alltid mötta” och ”Bristande information och kommunikation – skapar mycket stress och oro bland patienter och anhöriga”. Se informationsrutan på nästa sida.

Sös Innovation kommer nu jobba vidare med resultatet av analyserna för

att i slutändan kunna hitta konkreta förslag på åtgärder. Deras analyser ger också värdefull input till förbättringsarbetet Effektivt akut omhändertagande på Sös där in-, genom- och utflödet på akuten analyseras i olika delprojekt.

[Akutens tre utmaningar, se nästa sida →](#)



– Medarbetarna på akuten gör allt de kan, verkligen allt, för att patienterna ska få en så bra vistelse på akuten som möjligt. Ändå blir det inte alltid bra. Det skapar frustration, oro och ibland maktlöshet hos både medarbetare och patienter. I våra analyser lyfter vi fram några av de orsaker vi tror bidrar till att problemen uppstår, säger Elin Hedbrandh på Sös Innovation (i mitten på bilden). Här tillsammans med Maria Stockhaus (till vänster) och Pomme van Hoof (till höger).

## Akutens tre utmaningar, från Sös Innovations analyser

### 1. Patienter har svårt att navigera i systemet

Ska patienterna söka till vårdcentral, närakut eller Sös akut? Många patienter vill inte komma till akuten men känner att de inte har något alternativ. Medarbetare och patienter har olika perspektiv på vad som kräver akut vård. Processen på Sös akut är väldigt oklar för patienterna.

”JAG VAR PRIORITERAD SÅ JAG FICK GÅ LÅNGS DEN RÖDA LINJEN. SIST HAMNADE JAG PÅ DEN GRÖNA, DÅ TOG DET VÄLDIGT LÅNG TID.”

Patienten har inte förstått att linjerna leder till olika bedömningsdiskar som representerar klinikerna kardiologi, medicin, kirurgi respektive ortopedi. Färgerna visar inte hur prioriterad du är som patient.

### 2. Patienters basbehov (fysiska och psykiska) är inte alltid mötta

Personalen känner att de behöver prioritera mer akuta behov. Vems ansvar det är att ta hand om patienternas basbehov är ibland otydligt. Närstående får därför en viktig roll och hjälper till med omvårdnad. Men alla patienter har inte någon med sig. Många vågar heller inte lämna väntrummet (för att till exempel köpa mat) på grund av rädsla för att missa sin tur.

”KAN VI FÅ LITE MER SMÄRT-STILLANDE? JAG KLARAR INTE AV ATT SE ATT HON HAR SÅ ONT.”

Citat från närstående.

### 3. Bristande information och kommunikation

– skapar mycket stress och oro bland patienter och närstående

Patienter och närstående är oroliga att glömmas bort eller missa läkaren. Medarbetarna kommunicerar ofta inte sin första bedömning till patienterna. De håller också inne med viss information för att inte ge patienterna fel förväntningar. Medarbetarna upplever att de lägger mycket tid och energi på att informera patienterna. Patienterna i sin tur har svårt att ta in information när de mår dåligt eller har ont.

”JAG VILL INTE SÄGA HUR LÅNG TID DET ÄR TILL HENNES TUR. DET BLIR BARA FEL.”

Sjuksköterska vill inte ge patienten fel förväntningar.

## Projekt 2

# ”Det är en orolig själ”

2017 utlyste Vinnova medel för normkritiska projekt inom en organisation. Barnmorskan Muzammil Aslam på Sös kvinnoklinik och Pomme van Hoof på Sös Innovation fick tillsammans medel för sin idé om en normkritisk analys av förlossningsvården på Sös.

**CORINNE PEDROLETTI** är chef för verksamhetsområde Kvinnosjukvård/ Förlossning. Hon ser projektet som en del i Sös bidrag till ett mer jämställt och jämlikt samhälle och en inkluderande och hållbar samhällsutveckling.

– Genom att identifiera och ifrågasätta normer hoppas vi kunna frigöra oss från snäva föreställningar och bli bättre på att förstå varje patients unika behov. När vi lyckas med det ökar kvaliteten i vården och patienterna blir nöjdare. Samtidigt känner medarbetarna tillfredsställelse över att lyckas ge den fina vård som varje patient har rätt till.

I sjukvården finns medicinska riktlinjer som talar om för medarbetarna

vilken behandling, vilka prover eller vilken medicinsk omvårdnad patienterna ska få i olika situationer och skeenden. Hur medarbetarna bäst bemöter och får olika typer av patienter att känna sig trygga står däremot inte. Här är medarbetarna utelämnade till sina egna erfarenheter och patientmöten.

På avdelning 63 där Pomme van Hoof, hennes kollega Clara Chague och barnmorskan Muzammil Aslam gör sina analyser behöver patienterna ofta extra stöd. Avdelningen är en kombinerad så kallad antenatal- (under graviditet) och medicinsk BB (efter förlossning)-avdelning och vårdar patienter som drabbats av komplikatio-

ner under sin graviditet eller haft en komplicerad förlossning. Vissa av patienterna kan ha socioekonomisk eller psykosocial problematik. Andra pratar inte svenska, är från andra kulturer, har olika personligheter och är i olika åldrar.

– Som nyutexaminerad barnmorska kan du ha det tufft ibland. Men även erfarna barnmorskor kan ha utmaningar. Till vardags hinner barnmorskorna sällan bolla patientmöten med varandra, säger Muzammil.

Därför har Muzammil, Pomme och Clara under hösten samlat avdelningens barnmorskor och undersköterskor till normkritiska workshops. Här får de



Clara Chague, Pomme van Hoof och Muzammil Aslam håller workshop. Under workshopstillfällena har medarbetarna fått välja bland citat som Pomme och Muzammil sammanställt från observa-

tioner, intervjuer och erfarenhet. Citaten gäller en känsla rörande patienten, såsom: "Klickar inte", "Vi har personkemi", "Det är en orolig själ" och "Önskar jag kunde göra mer". Utifrån

chansen att utbyta erfarenheter, tankar, reflektera och diskutera patientfall ihop.

– Vi utvecklade verktyg som var lätta att förstå och som underlättar samtal om tankar och känslor som personalen upplever i sitt arbete, även känslor som vi inte alltid är stolta över. Ofta har kollegorna bekräftat att de känner likadant, säger Pomme.

Muzammil har också intervjuat patienter som fick svara på frågor kring graviditeten, mående, känslor, hur de upplevde vårdtiden, förväntningar från sig själva och omgivningen och tankar

inför föräldraskapet.

– Genom öppna frågor har vi försökt se effekterna av våra normer. Ens egna normer är svåra att se, men normerna styr vad vi gör och påverkar hur vi bemöter olika patienter. Deras upplevelser kan vi analysera, säger Muzammil.

I slutändan ska utfallet från medarbetarnas workshops matchas mot de olika patientgruppernas behov och önskemål. Det långsiktiga målet är att tillsammans med personalen få fram ett systematiskt stöd, en sorts bemötandriktlinjer, som barnmorskorna, under-



ILLUSTRATION: CLARA CHAGUE

sköterskorna och läkarna kan ha som stöd för att skapa den bästa vårdupplevelsen för varje patient. Genom diskussionerna vädras oro, förutfattade meningar, frustration men också värdefulla tips och lyckade möten.

sköterskorna och läkarna kan ha som stöd för att skapa den bästa vårdupplevelsen för varje patient.

– Men bara diskussionerna vi haft nu känns otroligt värdefulla, säger Muzammil Aslam.

**TEXT** YLVA HERMANSSON

**FOTO** TORDEL EKQVIST

**”Normerna styr vad vi gör – effekten av våra tankar.”**



## Empatimottagningen

I november fanns Sös Innovation också på plats i Sös entré med sin interaktiva utställning Empatimottagningen. Patienter, besökare och medarbetare fick skriva ner, sätta upp och dela sina vårdupplevelser. Nu ska historierna analyseras. Se fler bilder på [www.instagram.com/sodersjukhuset\\_ab](https://www.instagram.com/sodersjukhuset_ab) (#ideochkunskap).