

Vi vill och kan *förbättra*



Studiecirkelmateriel i förbättringsarbete
inom psykiatriska vård- och stödverksamheter



Tack!

Teamen med brukare, anhöriga och personal från Örebro, Botkyrka och Sollentuna som under 2013 visade att det går att arbeta tillsammans med förbättringar inom psykiatriska vård- och stödverksamheter. Ert fina arbete är grunden för detta material.

Ambassadörerna i kampanjen Hjärnkoll som inspirerade oss till filmscener och övningar.



Kvalitetsprojektet finansieras av Arvsfonden.

Skribenter:

Truls Neubeck, utvecklingsledare Famna
Karin Engberg, projektledare NSPH

Skribent och pedagogiskt stöd:

Kerstin Selén, verksamhetsutvecklare Sensus studieförbund

Språkgranskning och bearbetning:

Språkkonsulterna

Grafisk idé och formgivning:

Lovisa Schiller

Astrid, Farsad och Pelle är fiktiva personer och spelas av skådespelarna Helena Wiklundh, John Wassberg och Anders Jansson.

© NSPH 2015

Inledning

SYNEN PÅ VAD SOM SKAPAR KVALITET inom psykiatriska vård- och stödverksamheter är i stark förändring. Patienter och brukare börjar alltmer ses som aktiva och kompetenta medskapare av dessa verksamheter. De som vården och stödet finns till för kan bäst avgöra om och hur deras behov tillgodoses på ett bra sätt. Brukare och anhöriga har nyckelroller och ett tolkningsföretade när det gäller bemötande och upplevelsen av kvalitet.

Det nya synsättet ställer krav och utmanar det traditionella utvecklingsarbete som ofta bedrivs enbart av professionen. För att veta vad som behöver göras måste man hitta ett sätt att samla in och ta tillvara på brukarnas upplevelser och

synpunkter, så att deras erfarenheter, tankar och idéer kan komma till nytta för andra. Brukare, anhöriga och personal som har deltagit i sådant förbättringsarbete vittnar om att det gemensamma lärandet skapar mening. Det känns meningsfullt, även om man inte själv är direkt berörd av förbättringarna.

MED DET HÄR STUDIEMATERIALET vill vi inspirera föreningar och verksamheter att starta studiecirklar där deltagarna tillsammans utvecklar kunskap om hur vård- och stödverksamheter kan förbättras. Syftet är att tillsammans höja kunskapen och påbörja ett systematiskt och långsiktigt förbättringsarbete.



Bakgrund

DET HÄR STUDIEMATERIALET är framtaget av NSPH, Famna och Kulturum i samarbete med psykiatri och socialpsykiatri. Materialet är resultatet av ett unikt samarbete under 2013. Fyra team som bestod av brukare/patienter, anhöriga och personal samarbetade för att hitta sätt att utveckla kvaliteten inom psykiatriska vård- och stödverksamheter.

Studiematerialet bygger på evidensbaserade metoder för kvalitetsutveckling. I studiecirkeln utvecklar deltagarna tillsammans kunskap genom övningar och diskussioner. Målet är att använda brukarnas kunskap och erfarenheter för att förbättra olika verksamheter. Vi menar att patienter, brukare och anhöriga mycket väl kan vara medskapande i vård- och stödverksamheter. Det är krävande och utmanande, men fullt möjligt!

Många fördelar med att samarbeta

Förbättringsarbete där brukarna deltar skapar mervärde och mening för alla inblandade. I projektet såg vi tidigt att personalen satte stort värde på brukarnas, patienternas och de anhörigas medverkan. ”Vi kan inte gå tillbaka till att arbeta

som vi gjorde förut”, menade personalen.

Genom projektet såg deltagarna hela vårdkedjan ur olika perspektiv och fick ökad insikt och förståelse för varandra. Patienter, brukare och anhöriga fick insyn i hur personalen tänker och arbetar. De anhöriga kände sig lyssnade till. Personalen i sin tur vittnade om nytändning och ökat engagemang. I teamet kunde alla deltagare få direkt återkoppling på sina tankar och idéer.

Organisationerna bakom projektet

- Nationell samverkan för psykisk hälsa, NSPH, är initiativtagare till projektet. NSPH är ett nätverk för patient-, brukar- och anhörigorganisationer inom det psykiatriska området.
- Famna, Riksorganisationen för idéburen vård och social omsorg, har bidragit med kompetens i systematiskt förbättringsarbete till projektet.
- Kulturum, Utvecklingsenheten i Jönköpings läns landsting, har under de senaste åren samarbetat med Famna och samlat erfarenheter som ligger till grund för studiematerialet.



Välkommen!

Du som deltar i studiecirkeln är med för att du vill förbättra vård- eller stödverksamheter för personer med psykisk ohälsa. Ni träffas för att samla idéer och kanske lösa problem tillsammans.

Studiematerialet ger ett gemensamt språk och verktyg för hur ni kan arbeta vidare med era idéer. Här finns exempel och övningar som ni gör tillsammans i gruppen. Det finns också metodavsnitt som beskriver teorin bakom övningarna.

Exempel på frågor som ni kommer att diskutera:

- Varför får vi inte alltid den vård vi behöver?
- Varför fungerar inte alltid boendestödet så bra?
- Hur kan en sysselsättningsverksamhet anpassas till deltagarnas behov?

INNAN NI SÄTTER IGÅNG att arbeta med cirkelns metoder ska ni lära känna varandra. Ni kan till exempel göra en presentationsövning med hjälp av bildspråk.

För att ni ska få en god atmosfär i gruppen är det viktigt att ni enas om några gemensamma regler. Här bredvid finns några regelförslag. Diskutera vad de skulle kunna innebära för er grupp. Har ni ytterligare förslag?

Förslag på trivselregler

- Allas tankar, idéer och åsikter är lika viktiga
- Vi hjälps alla åt att bjuda in varandra i samtalet
- Vi lyssnar på varandra utan att avbryta
- Alla behövs vid samtliga träffar
- Mobiltelefoner ska vara avstängda

Skriv ner de trivselregler ni kommit överens om på anteckningstavlan som tillhör studiematerialet.

Innehåll

Titta på
eller läs som
förberedelse

Personporträtt av Astrid, Pelle och Farsad.....	9	FILM 1+2+3
1. Vi som möts här	19	FILM 1
Övning 1		
2. Så är det för oss	25	
Övning 2		
3. Fem perspektiv	33	
Övning 3, 4, 5		
4. Orsaker till nuläget	41	FILM 4+5
Övning 6, 7, 8		
5. Sätt upp mätbara mål	47	
Övning 9, 10		
6. Tolka och skapa förståelse	53	
Övning 11, 12, 13		
7. Idéer till förbättring	59	FILM 3+6+7+8
Övning 14		
8. Prova oss fram	65	
Övning 15 + planera ett test		
9. Sprid våra idéer	71	
10. Till cirkelledarna	75	
Röster om psykiatri.....	82	
Röster om boendestöd	86	
Röster om sysselsättning	90	

Om sam-
talet går
trögt och
tankarna
kör fast

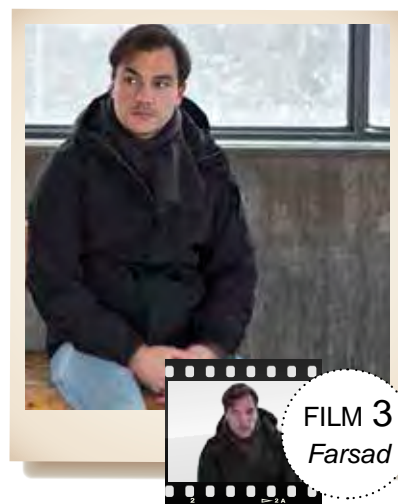
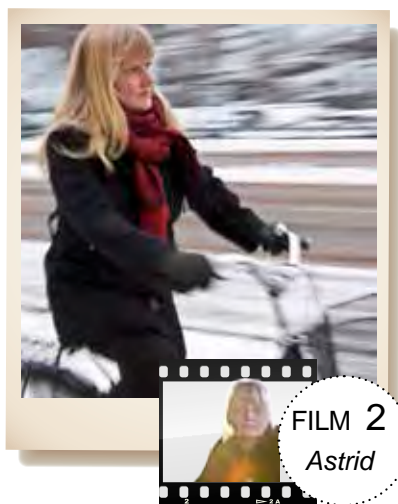
Pelle, Astrid och Farsad

HÄR MÖTER DU Pelle, Astrid och Farsad för första gången, i varsin film och artikel. De här personerna kommer att återkomma under studiecirkelns gång. Bläddra gärna tillbaka och läs artiklarna hemma eller när det passar dig.

De här personerna har alla erfarenhet av psykisk ohälsa och kontakter med psykiatri: Pelle har kontakt med öppenvården. Astrid får boendestöd

som gör att hennes vardag fungerar bra. Farsad deltar i kommunens sysselsättningsverksamhet för unga vuxna.

TITTA PÅ FILMEN innan ni börjar med första kapitlet. Diskutera hur vården och stödet fungerar för Pelle, Astrid och Farsad och jämför med era egna situationer.



”Jag vill dela med mig och uppmuntra andra”

Per Svensson, Pelle, har ett driv som han är stolt över. Som ung vuxen fick han diagnosen bipolär sjukdom. I dag lever han ett innehållsrikt och aktivt liv. Han är aktiv i RSMH (Riksförbundet för Social och Mental Hälsa) och delar gärna med sig av sina livserfarenheter.

Foto: Linus Meyer

PELLE GICK MED I RSMH för ett år sedan ungefär. Det var mest en tillfällighet som fick honom att gå med:

- En god vän till mig föreläste för medlemmar i en lokalförening där jag bor. Det låter kanske kaxigt, men jag kände att den här föreningen behövde mig. Så jag blev medlem och nu är jag aktiv i styrelsen som kassör.

Pelle berättar om sin resa och hur han tvingats

konfrontera sjukdomen. När han var nitton år fick han diagnosen bipolär sjukdom. De första åren var jättejobbiga. Först nu känner han att han vill dela med sig av sina erfarenheter.

- Jag vill visa att livet inte är slut bara för att man har fått en psykiatrisk diagnos – tvärtom. Jag gillar min euforiska sida och har haft väldigt mycket nytta av den. Att lära sig att leva med symtomen och ta hand om sig är det som har varit svårt. Men min fru Camilla har verkligen stöttat mig.

Namn: Per Svensson

Familj: Fru och två barn

Boende: Villa i Enskede

Nuläge och framtidsplaner: Driver eget företag, aktiv i RSMH

PELLE BERÄTTAR hur hans fru lärt sig förstå hur han fungerar. För ett par år sedan insjuknade han i en besvärlig influensa med diarré, kräkningar och feber. I samband med det fick han

svårt att sköta sin medicinering och sömnen blev allt sämre. Camilla noterade att han blev alltmer rastlös och irriterad och uppmanade honom att söka hjälp, vilket han själv inte riktigt var motiverad till. Han hade viktiga affärer att ta hand om och jobbade dag som natt. Till slut såg Camilla till att han togs in akut. Det var sent på natten, och han var lätt berusad och uppretad. Men på sjukhuset kunde han ta igen förlorad sömn. Proverna visade att han hade för låg halt av sin viktigaste medicin i blodet. Han fick en lite högre dos, läget stabiliserades snabbt och efter en veckas vård kunde Pelle skrivas ut.

Jag vill visa att livet inte är slut bara för att man har fått en psykiatrisk diagnos.

— **CAMILLA OCH FAMILJEN** betyder allt för mig. Det är oerhört viktigt att ha ett bra socialt nätverk omkring sig när man är sjuk. Någon som ser hur man mår och kan vara en kommunicerande länk där det egna omdömet ibland sviker.

Mitt engagemang i RSMH känns jätteviktigt just nu. Mina erfarenheter från vården är inte enbart positiva. Därför har jag anmält mig till en studiecirkel. Där pratar vi om varför det fungerar som det gör och hur det kanske kan bli bättre. Vi utgår från mitt och andra patienters sätt att se på vården.



”Ljuset börjar komma tillbaka i mitt liv”

Astrid Mikkelsen var under flera år djupt deprimerad. Det gick så långt att hon ville avsluta sitt liv. I dag ser hon nya möjligheter och vill hitta en sysselsättning.

Foto: Linus Meyer

NÄR ASTRID SER TILLBAKA på sin barndom känner hon att hon haft det väldigt bra. Hon växte upp med sina föräldrar och en två år yngre syster. När Astrid beskriver sin syster lyser hon upp.

- Jag och min syster har alltid stått varandra nära och förstått varandra väldigt bra. Ibland känns det som att hon vet vad jag tänker.

Namn: Astrid Mikkelsen

Familj: Mamma, pappa, syster och syskonbarn

Boende: Egen lägenhet med boendestöd

Framtidsplaner: Delta i någon typ av sysselsättning

UNDER TONÅREN TRÄFFADE Astrid sitt livs stora kärlek.

- Jag träffade Lasse när jag var 16 år. Vi gick i samma gymnasieskola och umgicks med samma kompisar. Sedan studerade han vidare och gjorde karriär. Själv började jag arbeta i en klädbutik. Jag ifrågasatte aldrig vår relation över huvudtaget. Men åren gick och vi fick inga barn. Någonstans där började mitt självförtroende sjunka, medan Lasse hade stora framgångar och utvecklades i jobbet. Det blev en obalans. Jag mådde allt sämre och drog mig undan alla sociala sammanhang.

– Till slut skiljde vi oss. Efter det blev känslan av obehag starkare tills den tog över det mesta i mitt liv. Det blev bara mörkare och mörkare på något sätt. När jag sa till min syster att ”nu är jag färdig med livet” tog hon mig till psykakuten. Nu är jag tacksam för det.

– **FÖRSTA GÅNGEN** jag kom in till heldygnsvården var jag djupt nere och kunde inte sova. Just vid det tillfället hade jag inte sovit på ett par veckor tror jag, trots att jag var ständigt trött och uppgiven. Jag åt ingenting. Men där fick jag hjälp. Min syster hjälpte mig att ansöka om boendestöd också. Då blev allting lite lättare.

Boendestödet gjorde att Astrid fick ork och lust att göra några saker som hon inte gjort på länge. Hon började cykla igen och återupptog kontakten med en god vän. Sakta har hon börjat sköta om sig själv och hemmet lite mer, även om hon fortfarande har dåliga dagar.

”*När jag sa till min syster
”nu är jag färdig med livet”
tog hon mig till psykakuten.*”

I DAG VILL ASTRID få bättre självförtroende och komma ur sin isolering. Kontakten med familjen, vännerna och boendestödjaren betyder mycket för henne. Astrid tror inte att hon kommer orka arbeta som förr igen, men har börjat tala med sin biståndshandläggare på kommunen om att delta i någon typ av sysselsättning på dagtid.

– Ljuset börjar komma tillbaka till mig, säger hon eftertänksamt.



”Jag drömmer om ett vanligt jobb”

Farsad Saidi fick som 22-åring diagnosen schizofreni. I dag får han behandling och har regelbunden kontakt med psykiatrins öppenvård.

Foto: Linus Meyer

FARSAD ÄR 32 ÅR GAMMAL och fick diagnosen schizofreni för tio år sedan. Han insjuknade när han fick en egen lägenhet och flyttade hemifrån. Vid det tillfället hade han inget arbete eller sysselsättning. Farsad, som alltid hade varit ganska inbunden, isolerade sig allt mer.

– Mina föräldrar, som hälsade på regelbundet, började förstå att någonting var fel. Jag brydde

mig inte om min hygien. Jag kommer ihåg att vi sågs och firade min födelsedag. När de kom tillbaka en vecka senare stod disken kvar och jag hade samma kläder på mig. De försökte prata med mig men jag ville inte lyssna. Jag vände taggarna utåt och svarade med ilska. Efteråt har jag förstått att jag var inne i en psykos.

Namn: Farsad Saidi

Familj: Mamma, pappa och tre yngre syskon

Boende: Egen lägenhet med boendestöd

Framtidsplaner: Skaffa ett riktigt jobb och träffa en tjej

Jag kom överens med läkaren om en strategi för att förhindra att jag blev sjuk igen.

FARSAD BÖRjade TRO att hans mat var förgiftad och att grannarna talade illa om honom. Familjen



försökte förgäves få honom att söka hjälp, men han vägrade. Så småningom larmades distriktsläkaren som skrev ett vårdintyg. Farsad blev inlagd och vårdades på sjukhuset i fyra månader. Han återhämtade sig ganska snabbt.

– Jag kom överens med läkaren om en strategi för att förhindra att jag blev sjuk igen. Vi hittade en medicinering som fungerar bra.

ATT FLYTTA TILLBAKA TILL LÄGENHETEN efter sjukhusvistelsen kändes inte bra. Farsad hade tur och

kunde få en plats på ett gruppboende nära föräldrahemmet. Sedan dess har han haft kontakt med psykiatrins öppenvård.

– Jag har haft väldigt tur som träffat på bra personer i vården. Min handläggare på kommunen är jättebra. Han har informerat mig och min familj om olika alternativ och möjligheter. Till exempel fick jag snabbt komma in i kommunens sysselsättning för unga vuxna. Farsad känner sig hoppfull inför framtiden. Nu drömmer han om ett vanligt jobb och att träffa en tjej.

Plats för egna anteckningar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



1.

Vi som möts här

Gemensamt för er som ingår i studiecirkeln är att ni har en relation till en vård- eller stödverksamhet för personer med erfarenhet av psykisk ohälsa. På de första träffarna arbetar ni med att skapa förståelse för er egen roll och undersöker tillsammans hur vård- eller stödverksamheten fungerar.

Dagens agenda

I **DAG SKA NI** prata om nätverk. Titta på filmen om Pelle igen eller läs texten om honom.

Titta på Pelles nätverk och svara på frågorna.

- Vilka personer finns runt omkring Pelle?
- Vilka organisationer och verksamheter har han kontakt med?
- På vilket sätt tror ni att Pelles nätverk är betydelsefullt för att han ska må bra?



Jag har kontakt med:	Ofta	Sällan	Aldrig
Boende-stödjare			X
Förälder		X	
Förening	X		
Patienter		X	
Handläggare			X
Syskon	X		
Vänner	X		
Psykolog		X	
Kontakt-person		X	

Här har Pelle kartlagt sitt nätverk.

Övning 1

Era nätverk



Nu ska du försöka skapa en bild av ditt eget nätverk.

Fyll i figuren genom att göra ett kryss i rutan för hur ofta du har kontakt med olika personer. Du kan själv lägga till personer om du tycker att någon saknas i listan.

- Hur ser det ut för dig?
- Saknas det någon i ditt nätverk som du behöver ha kontakt med för att ditt stöd ska blir bättre eller för att du ska kunna ge bättre stöd?
- Jämför med varandra. Ingår ni i varandras nätverk?

Jag har kontakt med:	Ofta	Sällan	Aldrig
Boendestödjare			
Förälder			
Förening			
Patienter			
Handläggare på			
Syskon			
Vänner			
Psykolog			
Kontaktperson på			
.....			
.....			

Gemensamt för vårt nätverk:

Det som är gemensamt för er och är ett område som ni tillsammans kan påverka.

Reflektera och utvärdera

Ta fram samtalskortet för att reflektera över och utvärdera dagens träff. Någon i gruppen drar fram två utvärderingskort. Alla ska få tid för att svara på frågorna.



Plats för egna anteckningar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Metod

DET HÄR KAPITLET har handlat om ditt nätverk, alltså de personer, föreningar och andra stödfunktioner du har omkring dig. Exempelen med Astrid, Farsad och Pelle visar att det finns olika vård- och stödformer som kan vara aktuella om man har erfarenhet av psykisk ohälsa. Kanske har ni upptäckt i gruppen att det finns sådant som är gemensamt för era nätverk.

I det här avsnittet kan du läsa mer om teorin bakom övningarna och varför det är viktigt att jobba med nätverk för att förbättra vården. Teorin ligger också till grund för nästa kapitel, där ni ska höja blicken från det egna nätverket, till den verksamhet ni är en del av.

Du är en del av ett större system

Vården kan beskrivas som ett stort system där det är viktigt att delarna hänger ihop.

De personliga nätverk vi har undersökt är systemets minsta delar, som kan kallas mikrosystem. De består av en patient/brukare, hans anhöriga och personalen runt omkring dem. Vården består av många olika sådana här mikrosystem som behöver arbeta tillsammans.

För att människorna i mikrosystemet ska kunna göra ett bra jobb behövs en mängd stöd och strukturer. Detta stöd kan till exempel bestå av ett

sjukhus, en enhet i kommunen eller en organisation som arbetar med stöd och rehabilitering. De medarbetare och personer som har rollen att stödja mikrosystemet kan till exempel vara chefer, administratörer eller fastighetsskötare. Förutsättningarna för sjukhusen, enheterna eller verksamheterna styrs i sin tur av allmänna villkor för samhället som politiska beslut, lagar och myndigheter.

Genom att analysera hur ditt nätverk ser ut och diskutera med andra, kan du börja förstå var i systemet du befinner dig och vad du kan vara med och påverka. När du nått denna förståelse kan du bidra till att vården och omsorgen utvecklas och förbättras, både för dig och andra.

Tillsammans skapar ni värde

Alla ni som möts i vården – patienter, brukare, personal, anhöriga – skapar tillsammans vårdens innehåll och värde. Det handlar dels om personalens kunskap, om olika behandlingsformer och stödinsatser och dels om brukarnas kunskaper om sig själva, sin situation och sina behov. Ni kan alla bidra med er kompetens och kunskap. Studiecirkeln är ett sätt att hjälpa er att sätta ord på det ni vet, och förmedla det vidare.

2.

Så är det för oss

Tillsammans ska ni nu titta på den verksamhet som ni har koppling till ur fem olika perspektiv. På så sätt ska ni skapa en bild av hur allt hänger ihop som ett system runt den som har behov av stöd eller vård.

Dagens agenda



SUMMERA TILLSAMMANS i en runda vad ni talade om förra gången och vad ni har funderat på sedan dess.

I övning 1 analyserade ni era egna nätverk. Ni pratade också om vad era nätverk har gemensamt, och hur er verksamhet ingår i ett större system (du kan läsa mer om det i metodavsnittet på sidan 23).

PÅ DEN HÄR TRÄFFEN ska ni fördjupa er i tre perspektiv: **syfte**, **brukare** och **kompetenser**. (De övriga perspektiven, **arbetssätt** och **kultur**, arbetar ni vidare med på nästa träff.)



Exempel

Fem perspektiv på Pelles nätverk

Ni ska börja med att titta på tre perspektiv på Pelles nätverk.



Övning 2

Perspektiv på verksamheten



Nu ska ni tillsammans fundera på hur det fungerar i den verksamhet som ni har gemensam koppling till. Diskutera verksamhetens **syfte**, vilka **brukarna** är och vilka **kompetenser** som

finns och behövs i verksamheten – tre olika perspektiv på verksamheten.

Fyll i uppgifterna på sidan 27 och 28. Diskutera och samtala er fram till hur det är för er.

1

Syfte

Varför finns
den här
verksamheten?



② **Brukare** Hur många brukare är det i verksamheten?

Hur ofta har de kontakt med verksamheten?.....

*Hur lär vi
känna varandra?*

.....
Hur många kvinnor/män?

Ålder?

Vad har de för behov – små, stora, varierande?.....

.....
Är någonting generellt och gemensamt för gruppen?.....

.....
Hur god är personalens kunskap om brukarnas/patienternas behov?

.....
Behöver personalen mer kunskap?

*Vem är bra
på vad?*

③ **Kompetenser**

Vi är bra på...

Brukare:

Anhöriga/närstående:

Personal:



Plats för egna anteckningar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reflektera och utvärdera

Ta fram samtalskorten för att reflektera över och utvärdera dagens träff. Någon i gruppen drar fram två utvärderingskort. Alla ska få tid att svara på frågorna.



Plats för egna anteckningar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.

Fem perspektiv

Förra gången började ni studera olika perspektiv på den verksamhet som ni har koppling till. I dag ska ni fortsätta att skapa bilden av hur allt hänger ihop som ett system runt den som har behov av stöd eller vård. Ni ska samtala om vad ni gör och hur ni gör: **arbetssätt** och **kultur**.

Dagens agenda



SUMMERA TILLSAMMANS i en runda vad ni talade om förra gången och vad ni har funderat på sedan dess.

HÄR ÄR FIGUREN med de fem perspektiven igen. Förra gången gick ni igenom i tre av perspektiven, **syfte**, **brukare** och **kompetenser** tillsammans. På den här träffen ska ni studera det fjärde och femte perspektivet: **arbetssätt** och **kultur**.

SYFTET MED VERKSAMHETEN är att skapa värde för brukare och patienter. Personalen genomför en rad olika aktiviteter med detta syfte. Det är viktigt att fundera över arbetssättet och resultaten. Hur fungerar det hos er? Varför gör ni som ni gör? Vad blir det konkreta resultatet av era aktiviteter?



Arbetsätt och kultur

Samtala om arbetsätt och mönster och fyll i det som stämmer för er.

Övning 3

4

Arbetsätt



Diskutera hur man arbetar i er verksamhet och skriv ner de viktigaste aktiviteterna. Rangordna aktiviteterna efter hur stort värde ni tycker att de skapar.

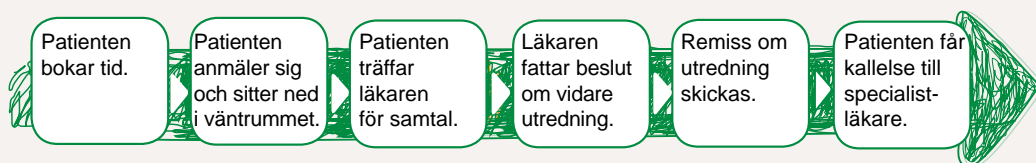
Finns det aktiviteter som skapar värde men som man inte har tid med?

Välj en av era viktigaste aktiviteter och rita upp den som en process i figuren här nedanför. (Eller rita fritt på ett papper om ni föredrar det.) Var i processen uppstår hinder, till exempel väntetider eller annat som orsakar besvär för dig? Vad fungerar riktigt bra och vad kan fungera bättre?

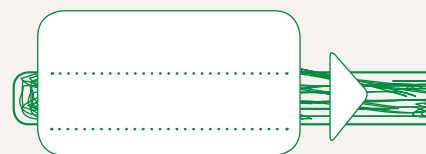
Våra viktigaste aktiviteter

1.
2.
3.
4.
5. *Ta emot patienter på mottagningen*

Exempel på process/arbetsflöde för en aktivitet



Vår process/arbetsflöde



5 Kultur

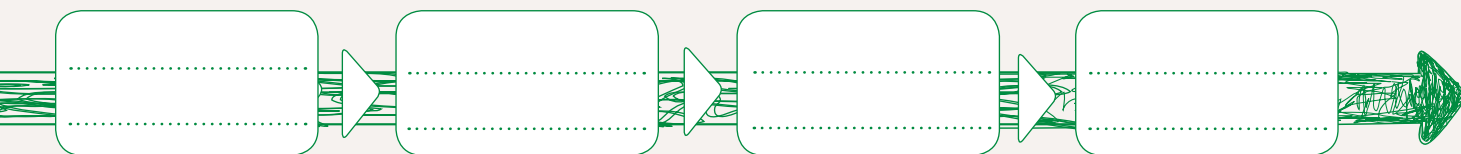
Nu ska ni diskutera hur ni upplever klimatet i verksamheten. Gör övningen två och två och redovisa vad ni kommit fram till i gruppen.

Hur upplever ni atmosfären i verksamheten?	Behaglig	Informell	Avspänd	Trist	Likgiltig	Obehaglig
Hur lyssnar ni på och talar med varandra?	Bra	Tydlig	Saklig	Osaklig	Otydlig	Dålig
Hur upplever ni lyhördheten för brukarnas önskemål och behov	Uppmärksam	Jämlig	Lyhörd	Lyssnar dåligt	Ojämlig	Inte uppmärksam
Hur upplever ni mål och roller?	Stort engagemang	Alla förstår sin roll	Tydliga mål	Oklara mål	Oklara roller	Bristande engagemang
Hur upplever ni hanteringen av olikheter?	Talar om	Inte rädd för konflikter	Hög acceptans	Talar inte om	Rädsla för konflikt	Låg tolerans
Hur upplever ni beslut?	Tydliga och genomtänkta	Genom samförstånd	Delaktighet	Fattas av få	Man sluter sig	Oklart/förhastat
Hur upplever ni känslor?	Uttrycks i gruppen	Öppenhet	Inte farligt	Farligt	Uttrycks inte	Döljs

Beskriv stämningen när du kommer till verksamheten:

.....

.....



Övning 4

Fem perspektiv på verksamheten

Sammanfatta i figuren vad ni har kommit fram till när ni granskat er verksamhet ur fem olika perspektiv. Hämta svaren från övning 2, sidorna 27–28 och övning 3, sidorna 34–35 och sammanfatta i rutorna här under. Tillsammans har ni skapat en gemensam

bild och beskrivning av verksamhetens nuläge. Den gemensamma bilden är en viktig utgångspunkt för förbättringsarbetet. Genom att ha flera olika perspektiv på verksamheten blir det lättare att använda verktyg för utveckling och förändring.

The diagram consists of a central illustration of a group of five stylized human figures in blue, green, and orange, standing in a circle. Five numbered callout boxes (1-5) point to different perspectives, each with a corresponding dotted box for notes:

- 1 Syfte:**
.....
.....
- 2 Brukare:**
.....
.....
.....
- 3 Kompetenser:**
.....
.....
.....
- 4 Arbetsätt:**
.....
.....
.....
- 5 Kultur:**
.....
.....
.....

Övning 5

Hitta ett förbättringsområde

1. När ni har gjort övning 2, 3 och 4 har ni sannolikt fått idéer om vad som kan förbättras i verksamheten. Nu ska ni tillåta er att måla upp bilden av er drömverksamhet. Hur kan det se ut om allt är så bra det kan bli?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Under de kommande träffarna ska ni fördjupa er inom ett förbättringsområde. Utgå från er drömbild och fundera på vad ni kan arbeta med för att den ska blir verklighet: Vad behöver ni ändra på eller utveckla? Hitta ett gemensamt förbättringsområde att arbeta vidare med.

Om ni inte kan eller tänker genomföra förbättringen just nu, kan ni ändå använda den som exempel för att bolla idéer kring och träna olika metoder på. Skriv ned vad ni vill förbättra och varför:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Är det något ni kan påverka?

Plats för egna anteckningar:

Reflektera och utvärdera

Ta fram samtalskortet för att reflektera över och utvärdera dagens träff. Någon i gruppen drar fram två utvärderingskort. Alla ska få tid att svara på frågorna.



Metod: Fem perspektiv på verksamheten

NU HAR NI TITTAT på den verksamhet ni tillhör ur fem olika perspektiv. Syftet med övningarna och de olika perspektiven är att få fler infallsvinklar och därigenom en mer heltäckande bild av verksamheten. De fem perspektiven är syfte, brukare (de som vården och stödet finns till för), kompetenser, arbetsätt och kultur.

1. En verksamhets syfte belyser både grundläggande visioner och varför man går till jobbet.
2. Brukarperspektivet innebär att försöka se verksamheten ur brukarens ögon, att bjuda in till att se brukarnas behov.
3. Kompetenser är att få syn på vem som är bra på vad och hur man kan lära sig av varandra.
4. Arbetsätt innebär att se hur olika aktiviteter hänger ihop i tid och rum och vilket värde de skapar.
5. Vi har en kultur som gynnar delaktighet och utveckling.

GENOM ATT SAMTALA om, kartlägga och reflektera över dessa 5 perspektiv kan man skapa en gemensam bild och beskrivning av verksamheten. Den gemensamma bilden är en viktig utgångspunkt för att kunna använda verktyg för utveckling och förändring som leder till de värden man önskar.



4.

Orsaker till nuläget

På den här träffen ska ni undersöka orsaker till nuläget i den verksamhet som ni har koppling till. Ni ska gå på djupet och försöka få syn på sådant som inte är självklart. Detta är första steget till en förbättring av verksamheten.

Dagens agenda



SUMMERA TILLSAMMANS i en runda vad ni talade om förra gången och vad ni har funderat på sedan dess.

INNAN NI GÖR ÖVNINGEN på nästa sida ska ni titta på ett par filmer, som exemplifierar hur man kan arbeta med orsaksanalys.

I den ena filmen får ni följa Pelle och Astrid när de gör en övning med personalen på sin öppenvårdsmottagning.

Den andra filmen visar hur en arbetsgrupp på en psykiatrisk avdelning för rehabilitering analyserar orsaker till nuläget i sin verksamhet. Gruppen består av patienter, anhöriga och personal.



Foto: Babis Tsokas

Övning 6

Din vardag – varför gör du som du gör?

Nu är det dags att titta på din egen vardag. Kanske vill du ändra något i din livsstil, som du inte är nöjd med. Varför ser det ut så? Är det något du kan påverka? Varför gör du som du gör? Finns det något du kan förändra i din livsstil? Det kan till exempel handla om att vistas mer utomhus, titta mindre på TV, minska ditt kaffedrickande, läsa fler böcker, röra på dig mer eller något annat som du själv kan påverka och vill förbättra.

*Gör övningen
två och två och
coacha varandra i
kartläggningen.*

- Ställ frågan "Varför är det så ...?" om och om igen.
- Skriv ner dina svar på post it-lappar.
- Sätt upp lapparna på en tavla eller ett papper och försök ordna dem i orsak och verkan.

Läs mer om "Varför"-metoden på sida 45.

Kaffedrickande

*Minska
TV-tittandet*

*Läs fler
böcker*

Övning 7

Analysera ert nuläge

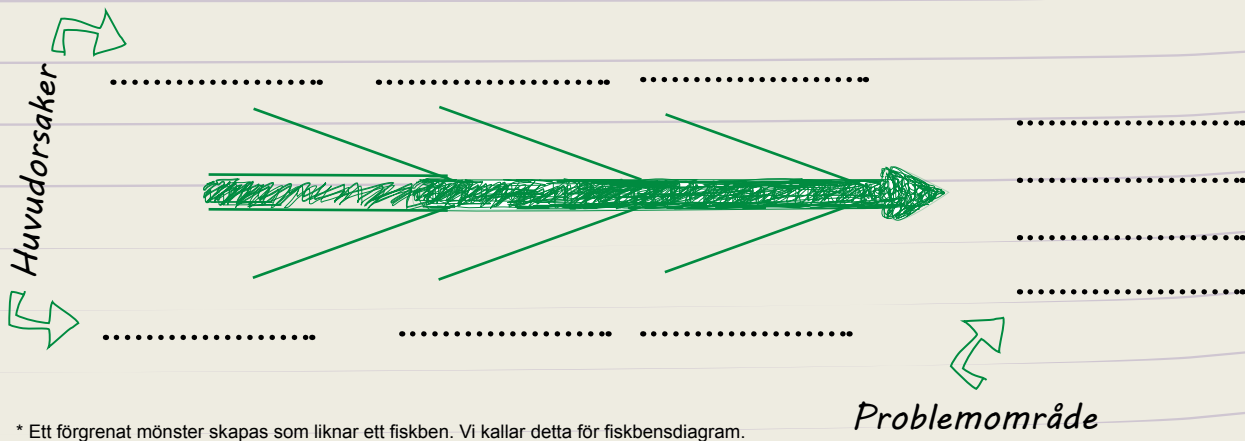


Nu är det dags att analysera den verksamhet som ni har koppling till. Vad är orsakerna till att verksamheten ser ut som den gör?

*Arbeta två
och två som i
föregående övning.*

Välj ut ett problemområde och fråga er flera gånger varför det är på det här viset. Ni får förmodligen fram flera tänkbara orsaker. Utgå från huvudorsaker och arbeta er ner mot underliggande orsaker.

Använd figuren för era anteckningar.



Fiskbensdiagrammet hjälper er att se huvudorsaker och underliggande orsaker. Kom ihåg att det här inte är ett slutgiltigt svar utan er hypotes om varför dessa problem uppstår.

Övning 8

Hitta ett område att börja förbättra

Nu ska ni använda er analys från övning 7 och försöka välja ut ett område att förbättra. Låt alla komma till tals.

1. Titta på fiskbensdiagrammet som handlar om ert gemensamma nätverk. Ser ni några tydliga mönster i orsakerna?
2. Vilka orsaker tror ni är bäst att börja försöka ändra för att åstadkomma det ni vill? Låt alla i gruppen sätta ut tre prickar i fiskbenet på de orsaker de tycker är viktigast att börja förbättra.
3. Vad kan ni påverka?

Plats för egna anteckningar:

Reflektera och utvärdera

Ta fram samtalskortet för att reflektera över och utvärdera dagens träff. Någon i gruppen drar fram två utvärderingskort. Alla ska få tid att svara på frågorna.



Metod: Orsaksanalys

ÖVNINGARNA I DET HÄR KAPITLET är verktyg för att förstå orsaker till att nuläget i verksamheten inte alltid är som man önskar. Övningarna bygger på en metod som ska hjälpa till att göra en systematisk analys av orsakerna. Metoden kallas fiskbensmetod, efter den figur man har till stöd för analysen.

METODEN INNEBÄR att man börjar med att undersöka delar av problemet som är särskilt viktiga. För att kunna förändra måste problemet ligga inom ett område som man faktiskt kan påverka. Ibland kan det vara bra att använda färdiga kategorier

som till exempel människor, ekonomi, ledning, arbetsätt och miljö som utgångspunkter.

NÄR MAN HAR VALT UT ett problem skriver man upp det i diagrammet. Sedan frågar man sig flera gånger varför det är på det här viset och får fram flera tänkbara orsaker till problemet. Man utgår från huvudorsaker och arbetar sig ner mot underliggande orsaker. Ett förgrenat mönster skapas som liknar ett fiskben. Det visar på ett tydligt sätt huvudorsaker och underliggande orsaker. Diagrammet visar vad ni tror är grunden till att problem uppstår.

Varför-metoden

Denna metod kan användas som stöd för fiskbensmetoden, eller enskilt för sig själv. Den används för att hitta roten till ett problem. Genom att ställa frågan ”varför”, gång på gång för varje nytt svar, borrar man sig djupare ner i svaren och kan hitta grundorsaken till problemet – som kanske inte var

synligt från början. Oftast använder man åtminstone fem ”varför” i rad. Du kan ställa varför-frågor till dig själv, eller tillsammans med andra i din grupp. Var öppen för att olika personer kan komma fram till olika svar. Det är bara bra, eftersom det ger nya perspektiv att utforska.

För att vi ska kunna följa hur förändringar utvecklas över tid och hålla kvar nivån av uppnådda förbättringar är det viktigt att använda de mått som vi samlar på oss.

Genom att strukturera mått i mätningar över tid får man information om hur resultatet varierar. Är det bara en slump att vi inte lyckades häromdagen eller är det likadant alla torsdagar?

Min mätning om: Kaffe	
DAG	ANTAL
Måndag	4 koppar
Tisdag	5 koppar
Onsdag	3 koppar
Torsdag	5 koppar
Fredag	
Lördag	



5.

Sätt upp mätbara mål

När man har bestämt sig för att göra en förbättring och börjar jobba med den är det viktigt att följa utvecklingen för att se om man är på rätt väg. Då hjälper det om man har satt upp mätbara mål för förbättringen. Ni ska nu hitta lämpliga sätt att mäta, följa och tolka förändringar över tid.

Dagens agenda



SUMMERA TILLSAMMANS i en runda vad ni talade om förra gången och vad ni har funderat på sedan dess.

PÅ DEN HÄR TRÄFFEN ska ni först förbereda en mätning av något i er egen vardag som ni skulle vilja förbättra (övning 9). Därefter ska ni i gruppen fundera på hur man kan göra mätbara förbättringar i en verksamhet. Ni avslutar med att fundera på vilka mål som skulle vara möjliga i er egen verksamhet.

DE MÅL SOM NI formulerar måste vara mätbara. Det betyder att man bör kunna visa i siffror svart

på vitt hur det går eller vartåt det lutar om man har flera mätresultat över tid. Det är viktigt att bestämma en tid för när målet ska vara uppfyllt.

UNDVIK VAGA ELLER GENERELLA formuleringar som ”Patienternas behov ska tillgodoses”. Använd konkreta exempel: Andelen patienter/brukare som känner sig delaktiga ska öka med 10 procent fram till 31 oktober 2016”. Undvik: ”Vi ska ta emot fler patienter under året”. Skriv istället: ”Vi ska minska antalet uteblivna besök till 5 procent fram till 31 december 2016.”

Läs mer om hur vi sätter mål på sidan 51

Övning 9

Samla information till nästa träff

För att ni ska ha ett konkret material att arbeta med behöver var och en samla information till nästa gång. Välj ut något som ni kan mäta. Bestäm en tidsperiod för mätningen (en eller två veckor).

Förslag på individuell mätning

Gör en undersökning av något som du själv enkelt kan förbättra. Det kan till exempel vara att minska ditt kaffedrickande, vistas mer utomhus, minska din datoranvändning eller ditt TV-tittande, läsa fler böcker eller röra på dig mer. Mät sedan hur många gånger du gör det eller hur mycket tid du lägger på det varje dag.

Notera din mätning dag för dag i tabellen till höger. Läs om variation på sidan 51 om du även vill fylla i den högra kolumnen.

Summera på anslagstavlan

*Kom ihåg
att ta med dig
anteckningarna
till nästa träff*

Min mätning om:

Dag	Antal	Kommentar Variation
Måndag		
Tisdag		
Onsdag		
Torsdag		
Fredag		
Lördag		
Söndag		
Måndag		
Tisdag		
Onsdag		
Torsdag		
Fredag		
Lördag		
Söndag		

*Tips! Du kan arbeta vidare utifrån
övningen på sidan 42.*

Övning 10

Exempel:

Diagrammet visar andelen genomförda besök vid en mottagning under en period. I vecka 9 påbörjades ett förbättringsarbete där mottagningen mätte och följde upp de patienter som uteblev eller lämnade sena återbud. Man testade följande förändringar för att se om det ledde till förbättrat resultat:

- Man kontaktade alla patienter som uteblev eller lämnade sena återbud och undersökte varför de inte hade kommit.
- Man förklarade för patienterna att de inte kan få hjälp om de inte kommer på de bokade besöken.
- Personalen fick hjälp att hantera de känslor som väcktes hos dem när de ställde krav på sina patienter.
- Personalen påminde sig om vem verksamheten finns till för.

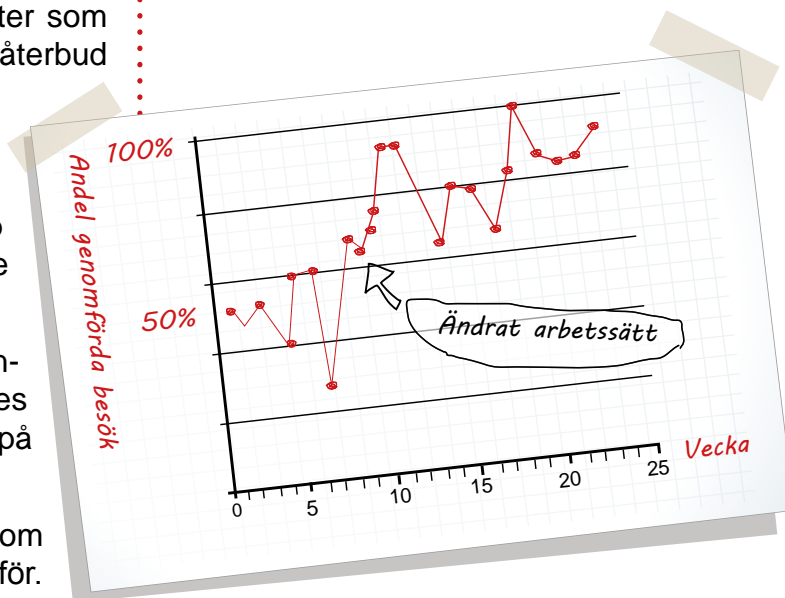
Analysera mätningen

Titta på mätningarna i figuren nedan:

- Tror ni att man mäter rätt saker?
- Är utvecklingen på väg åt rätt håll?

Samtala om och fundera vidare på:

- Vad skulle ni kunna mäta i den verksamhet som ni har koppling till?
- Hur skulle ni formulera målet?



Målformulering: Vi ska öka antalet genomförda besök till 90 procent senast 31 augusti 2013.

Plats för egna anteckningar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reflektera och utvärdera

Ta fram samtalskortet för att reflektera över och utvärdera dagens träff. Någon i gruppen drar fram två utvärderingskort. Alla ska få tid att svara på frågorna.



Metod: Mätningar

GENOM ATT GÖRA mätningar över tid får man information om hur resultatet varierar.

Mätningar är ett kraftfullt verktyg och vi påverkas redan från början av dem. Genom att synliggöra önskade värden och hur man vill ha det,

skapar man inte bara kunskap om hur det går utan blir också påmind om att faktiskt försöka åstadkomma detta hela tiden. Därför behöver vi skapa en kultur av ständiga förbättringar.

SMARTa mål

Mätbara mål är smarta mål! Vi kan ta hjälp av just ordet ”smart” för komma ihåg vad som är viktigt att tänka på när vi sätter mål:

S = Specifikt: Ett mål ska vara så tydligt som möjligt. Använd ord för riktning i målbeskrivningen, till exempel *öka*, *minska*, eventuellt *förbättra* och *utveckla*.

M = Mätbart: Ett mål ska vara mätbart, eftersom det som går att mäta är det som blir gjort. Det man kan visa i siffror, svart på vitt, det brukar bli tydligt för de flesta.

A = Accepterat: Det är viktigt att de som ska arbeta med förbättringarna också accepterar målet. Därför måste man se till att målet är väl förankrat, både hos personer och i verksamheten.

R = Realistiskt: Målet ska vara rimligt och genomförbart. Det ska vara utmanande, så att man kämpar lite extra, men ändå inom realistiska ramar.

T = Tidsatt: Det är viktigt att man bestämmer när målet ska vara uppnått, så att mätningarna och förbättringsarbetet kommer igång. Det är lättare att prioritera arbetet som krävs när det finns en deadline att arbeta mot.

Fördjupning om variation: För att komma ihåg vad som hände över tid kan det vara bra att ha en loggbok. I den högra kolumnen på sidan 48 kan du göra anteckningar om variation från loggboken. Anteckna vad som hände den dagen. Fundera på när du mår bra och hur du kan förbättra dina vanor.

6.

Tolka och skapa förståelse

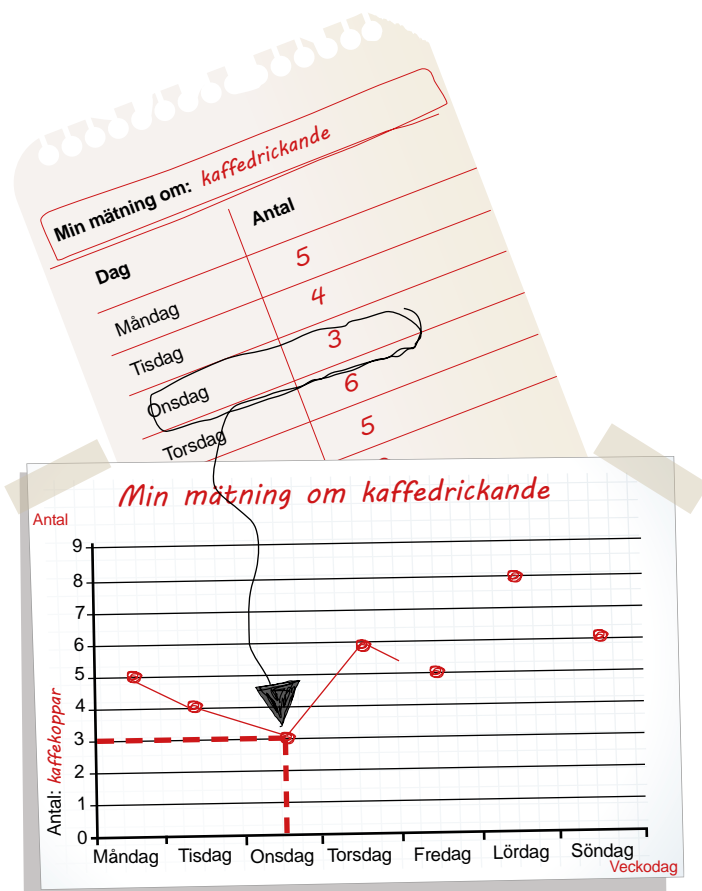
Sedan förra träffen har du gjort en mätning av något i din vardag. I dag ska ni göra diagram över era mätningar och tolka resultatet.

Dagens agenda



SUMMERA TILLSAMMANS i en runda vad ni talade om förra gången och vad ni har funderat på sedan dess.

INNAN NI FORTSÄTTER ska ni fylla i värdena från era mätningar på sidan 48 i kapitel 5. Ni använder samma värden i övning 11 på nästa uppslag för att skapa ett diagram. I övning 12 arbetar ni vidare med att tolka resultaten.

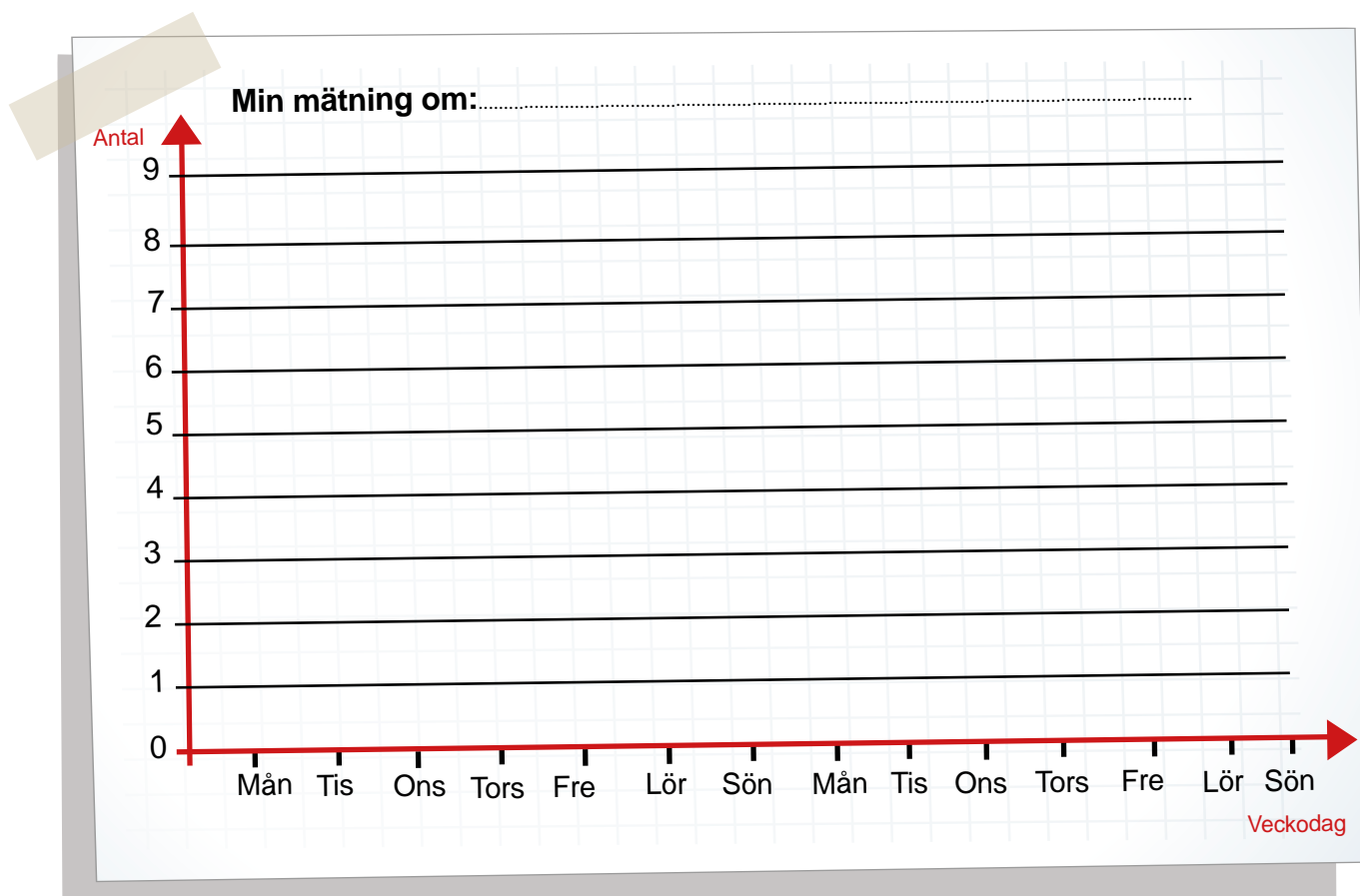


Övning 11

Gör ett eget diagram

Använd värdena i tabellen på sidan 48.

1. Rita ut punkter på respektive dag och antal.
2. Dra streck mellan punkterna.




Övning 12

Tolka resultat

Titta på era diagram från övning 13 och resonera kring följande frågor.

- Hur ser utvecklingen ut under den tid du har mätt?
- Har du samlat information som är relevant för det du vill åstadkomma?
- Är utvecklingen på väg åt rätt håll?
- Påverkades dina vanor eller ditt beteende bara av att samla in informationen?
- Vad har du lärt dig?



*Ni har gjort
en egen mätning i
vardagen. Nästa steg är
att göra samma sak för
den verksamhet ni
ingår i.*

Övning 13

Formulera ett mätbart mål

Använd gärna er gemensamma förbättringsidé från kapitel 4 och era funderingar om mål i den egna verksamheten från kapitel 5. Formulera ett

mål för den förbättring ni vill genomföra och tänk igenom hur den förbättringen kan bli mätbar.

Reflektera och utvärdera

Ta fram samtalskortet för att reflektera över och utvärdera dagens träff. Någon i gruppen drar fram två utvärderingskort. Alla ska få tid att svara på frågorna.



Metod: Mäta och tolka

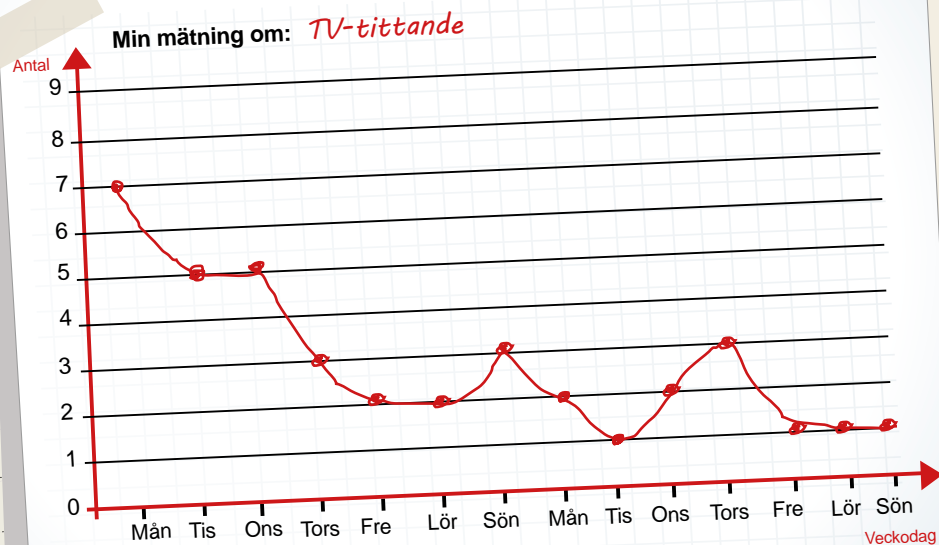
När man ska tolka resultatet av en mätning kan det vara bra att sammanställa sina mätningar i ett diagram. När man för över information från en tabell till ett diagram sätter man en prick för att till exempel markera antalet varje enskild dag. För att göra bilden tydligare kan man dra streck mellan prickarna. Här nedan finns ett exempel på hur resultat från tester enkelt kan ritas upp.

Genom att samla information och göra mätningar ser man vad som händer över tid och kan

lära av det. Då kan man förvissa sig om att förändringar verkligen leder till förbättringar. Det är viktigt att inte nöja sig med en mätning, utan att också resonera sig fram till vad den egentligen visar – vad den säger om verksamheten. Mätningarna blir då ett sätt att tala om problem och skapa förståelse för hur man ska åstadkomma det man är ute efter. Med mätningar som underlag blir det också möjligt att redovisa hur det går för verksamheten över tid.

Min mätning om: *TV-tittande*

Dag	Antal
Måndag	7
Tisdag	5
Onsdag	5
Torsdag	3
Fredag	2
Lördag	2
Söndag	3
Måndag	2
Tisdag	1
Onsdag	2
Torsdag	3



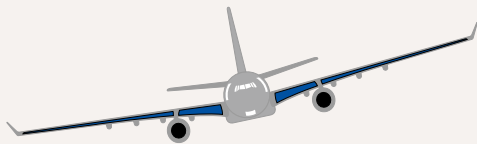
Förbättring i små, små steg

Bröderna Orville och Wilbur Wright är allmänt kända för att vara de första som byggde en fungerande motordriven flygmaskin. Bröderna drev en cykelverkstad i Dayton, Ohio i USA, men studerade flygning och experimenterade under en lång tid för att konstruera en egen flygmaskin.

År 1900 byggde bröderna ett glidflygplan, som de genomförde ett dussintal bemannade provflygningar med. Uppmuntrade av resultaten byggde de snart ett större flygplan som de testade i en vindtunnel. Olika vingtyper prövades för att hitta den som skulle fungera bäst. Resultaten visade att de var tvungna att öka förhållandet mellan vingens längd och bredd, samt att ge den en mindre buktning. Under 1903 genomförde bröderna cirka 1 000 flygningar med sitt tredje glidflygplan.

Nästa steg blev ett motordrivet flygplan. Vid första försöket var Wilbur ovan vid styrningen och lyfte planet för kraftigt så att det störtade ganska snabbt och gick sönder. Men planet reparerades, och Orville lyckades flyga i 12 sekunder. Samma dag genomförde Wilbur den andra flygningen som varade 11 sekunder, med tillryggalagda 53 meter.

Källa: Fritt från Wikipedia och Nordisk familjebok



Idéer till förbättring

På den här träffen lägger ni fokus på att samla idéer till förbättring. På ett strukturerat sätt ska ni ta reda på om det ni förändrar verkligen leder till att det blir bättre.

Dagens agenda



SUMMERA TILLSAMMANS i en runda vad ni talade om förra gången och vad ni har funderat på sedan dess.

PÅ DAGENS TRÄFF ska ni arbeta med förbättringsmodellen.

Börja med att titta på film 3 om Farsad igen. I hans sysselsättningsverksamhet var det problem med att deltagare kom för sent eller inte dök upp till aktiviteterna. På ett gemensamt planeringsmöte talade deltagarna och personalen om möjliga orsaker till problemet. Det visade sig då

att de flesta av deltagarna verkligen ansträngde sig för att passa tider, men att flera behövde mer stöd för att träna upp förmågan. Några deltagare behövde hitta strategier för att motivera sig. Andra behövde fokusera på belöningar när de hade lyckats komma i tid.

På sidan 61 kan ni se hur de resonerade och löste problemet i Farsads verksamhet. Nu ska ni på liknande sätt undersöka orsaker till nuläget i er verksamhet. På nästa sida finns stödfrågor för som hjälper er att jobba systematiskt.



Exempel

Förbättringsmodellen

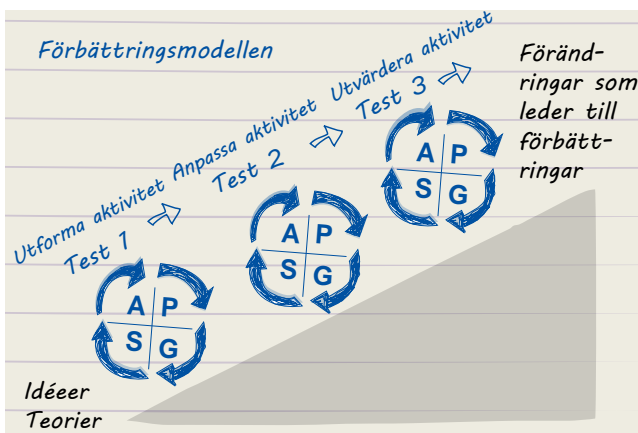
Förbättringsmodellen hjälper er att testa idéer genom att **Planera, Göra, Studera** och **Agera**.

Läs igenom modellen och exemplet på sida 61. Samtala om de olika delarna. Börja fundera på hur era förbättringsområden skulle kunna brytas ner och testas på ett likande sätt.

Skriv ner de idéer ni vill testa:

.....

.....



Förbättringsmodellen är en metod som strukturerar förbättringsarbetet. Modellen är formad som ett hjul för att illustrera att arbetet hela tiden upprepas för att uppnå ständig förbättring.

Förbättringsmodellen

Mål

Vad vill vi åstadkomma?

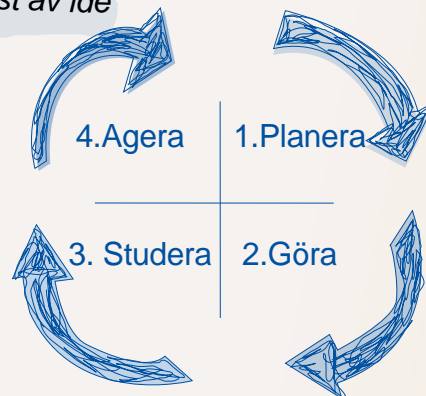
Mätningar

Hur vet vi att en förändring är en förbättring?

Idéer

Vilka förändringar kan leda till en förbättring?

Test av idé



Testa en idé i taget

Förbättringsmodellen: Så gjorde Farsads verksamhet för unga vuxna som vill komma i sysselsättning

Mål

Deltagandet ska ha ökat till 90 procent den 31 maj. Alla som vill vara med ska få stöd att delta.



Mätningar

Vi mäter deltagandet och undersöker orsaker till frånvaro.



Idéer

Vi kan anpassa bemötandet efter brukarnas enskilda behov.

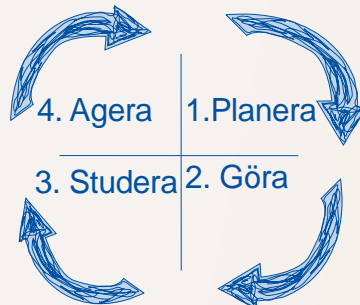


4. Agera

Vi fortsätter att ta emot nya deltagare och påminner oss om målet att öka deltagandet. Vi fortsätter kontinuerligt att utvärdera tillsammans.

3. Studera resultatet

Vi kunde se att deltagandet ökade.



1. Planera testet

Ställ upp regler för genomförandet. Personalen ansvarar för att ta emot deltagarna, hälsa och anpassa varje aktivitet till individuella behov. För att det ska fungera ska personalen vara på plats 30 minuter i förväg.

2. Göra testet

Under en månad hälsade vi deltagarna välkomna, påminde förse-nade deltagare per telefon och sms och anpassade innehållet till deltagarnas dagsform.

Övning 14

Titta på filmerna och diskutera

Vi vet inte vad som händer i Astrids och Farsads fall när filmerna är slut. Vad tror ni kommer att hända?

- Hur följer verksamheterna upp det som hänt?
- Tror ni att verksamheterna ändrar sina arbetsätt?
- Har ni idéer om vad de olika verksamheterna kan göra för att nå syfte och mål på ett bättre sätt?

Låt oss säga att personalen hade uppmärksammat och reflekterat över att Astrid vägrade ta emot boendestöd och att Farsad inte utvecklas i sysselsättningsverksamheten. Då hade personalen också kunnat diskutera vad som hänt och fått idéer om nya arbetssätt.



Reflektera och utvärdera

Ta fram samtalskortet för att reflektera över och utvärdera dagens träff. Någon i gruppen drar fram två utvärderingskort. Alla ska få tid att svara på frågorna.



Metod: Förbättringsmodellen

FÖRBÄTTRINGSMODELLEN är ett verktyg för att strukturera ett förbättringsarbete. Metoden utgår från att man diskuterar tre områden:

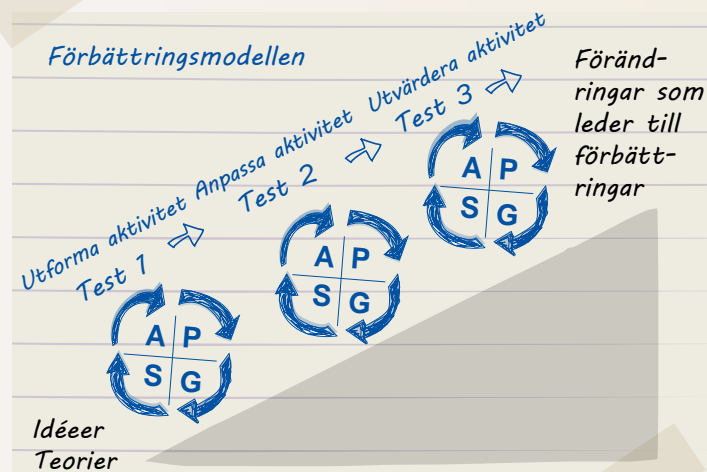
- **Mål:** vad man vill uppnå.
- **Mätningar:** hur man vet om en förändring är en förbättring.
- **Idéer:** vilka idéer som kan leda till en förbättring.

MED FÖRBÄTTRINGSMODELLEN testar man idéer genom att Planera, Göra, Studera och Agera. Därför kallas metoden ibland för PGSA.

Förbättringsmodellen är formad som ett hjul för att illustrera att arbetet hela tiden upprepas för att uppnå ständig förbättring.

Genom att göra upprepade tester ser man om idéerna verkligen leder till förbättringar, och man lär sig också på vägen. Metoden kan användas på allt från små personliga utvecklingsområden till storskaliga organisationsförändringar. Det kan till exempel handla om att ändra sina kostvanor – eller att ändra riktlinjer inom ett helt sjukhus.

Förbättringsmodellen bygger på att förbättra i små steg. Precis som bröderna Wright (sidan 58) kan ni med ett experimenterande förhållningssätt skapa mer kunskap och lära er hur situationen i små steg kan förbättras. Genom att medvetet införa olika små förändringar kan man observera om dessa leder mot det önskade resultatet.



8.

Pröva oss fram

På den här träffen använder ni Förbättringsmodellen på er gemensamma förbättringsidé och planerar ett test. Ni får tips på hur ni kan gå vidare med er förbättringsidé för att förankra den och kanske genomföra den i verksamheten.

Dagens agenda



SUMMERA TILLSAMMANS i en runda vad ni talade om förra gången och vad ni har funderat på sedan dess.

NU SKA NI ANVÄNDA Förbättringsmodellen på er förbättringsidé och Planera, Göra, Studera och Agera.

I ÖVNING 15 på nästa uppslag formulerar ni kortfattat huvuddragen i er förbättringsidé. Använd det mätbara målet (kapitel 6, sidan 56) som ni tidigare har funderat på och formulera det tillsammans.

Övning 15

Förbättringsmodellen



Testa er idé i Förbättringsmodellen.

Planera ert test genom att fylla i figuren på sida 67.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Förbättringsmodellen

Mål

Vad vill vi åstadkomma?



Mätningar

Hur vet vi att en förändring
är en förbättring?

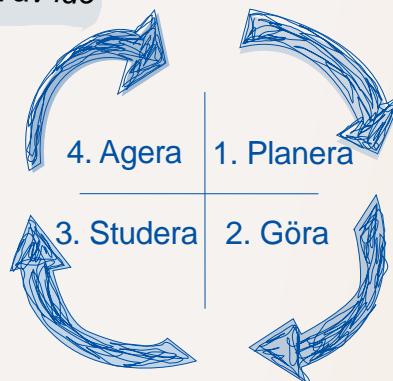


Idéer

Vilka förändringar kan leda till en
förbättring?



Test av idé



Testa en idé i taget

Förbättringsmodellen:.....

Mål

.....

.....

.....



Mätningar

.....

.....

.....



Idéer

.....

.....

.....



4. Agera

.....

.....

.....

3. Studera testet

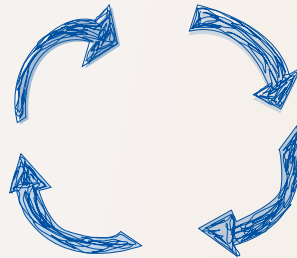
.....

.....

.....

.....

.....



1. Planera testet

.....

.....

.....

2. Göra testet

.....

.....

.....

.....

.....

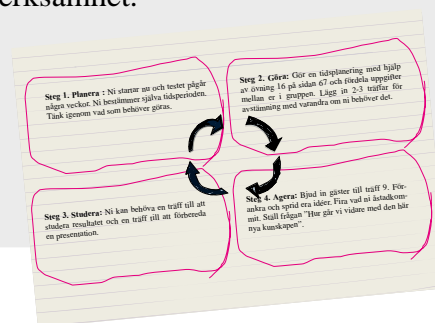
Avsluta studiecirkeln här eller gå vidare?

Nu har ni kommit till en punkt då ni kan ha en väl genomtänkt förbättringsidé med ett tydligt och mätbart mål. Ni kan välja att:

1. Avsluta studiecirkeln här med att reflektera och utvärdera med samtalskorten. Glöm inte att dela med er av era erfarenheter till andra. Samla resultatet av era diskussioner och övningen på anslagstavlan och ta gärna ett foto. Ladda upp bilden på studiecirkeln webbplats: www.vivillochkanforbatta.org



2. Gå vidare, läsa mer och genomföra testet (sidan 69). Här får ni tips om hur ni kan testa er förbättringsidé som ni formulerat på sidan 67. Förankra förbättringsidén i er verksamhet.



Plats för egna anteckningar:

Genomföra testet: Planera, göra, studera och agera

1

Steg 1. Planera: Ni startar nu träff 8 och testet pågår några veckor. Ni bestämmer själva tidsperioden. Tänk igenom vad som behöver göras.

2

Steg 2. Göra: Gör en tidsplanering med hjälp av övning 15 på sidan 66–67 och fördela uppgifter mellan er i gruppen.

4

Steg 4. Studera: Ni kan behöva en träff för att studera resultatet av ert test och en träff för att tolka och förbereda en presentation av resultatet. Lägg in 1–2 träffar för avstämning med varandra om ni behöver det.

3

Steg 3. Agera: Bjud in gäster till träff 9. Förankra och sprid era idéer. Fira vad ni har åstadkommit. Ställ frågan ”Hur går vi vidare med den här nya kunskapen?”.

Checklista inför träff 9 med gäster

- Bestäm vilka gäster som ska komma
- Bestäm tid och plats
- Hjälp åt att bjuda in och att påminna
- Förbered presentationen av era förbättringar

9.

Sprid våra idéer

Till sista träffen ska ni bjuda in gäster. Det blir ett tillfälle för er att förankra och presentera era idéer för verksamheten och omvärlden. Gästerna kan vara personer som deltar i verksamheten, vänner, närstående, kollegor, chefer och beslutsfattare.

Dagens agenda

NI HAR PLANERAT så att träffen äger rum cirka 6–8 veckor efter träff åtta. Från den åttonde träffen och några veckor framåt har ni genomfört mätningarna i ert gemensamma test.

1. Hälsa välkomna och förklara varför ni har samlats.
2. Berätta vad som kommer att hända och när ni slutar.
3. Presentera er.
4. Presentera er förbättringsidé.
5. Bjud eventuellt på någonting att äta och dricka.
6. Ställ frågan ”Hur går vi vidare med den här nya kunskapen och arbetssättet?”.

Genom att starta en ny studiecirkel och använda materialet en gång till kan man involvera förbättringsteamet i verksamheten. Det blir ett naturligt sätt att förvalta det nya arbetssättet som deltagarna har lärt sig. Med stöd och förankring för idéerna från verksamhetens ledning kan förbättringsarbetet gå vidare i små, små steg och försök komma fram till ett svar.

ANVÄND ANSLAGSTAVLAN för att presentera era resultat. Fotografera tavlan och ladda upp bilden på den gemensamma webbplatsen så att andra cirklar kan ta del av resultatet.

Ni kan också använda den färdiga Powerpoint-mallen som följer med filmerna. Ni kan skriva ut

och fästa den på anslagstavlan. Mallen innehåller samma grunder som anslagstavlan fast i digital form.

NI HAR NU TAGIT ERT FÖRSTA STEG och kan börja fundera på hur ni kan praktisera metoderna. Nu har ni påbörjat ett nytt sätt att arbeta. Det är viktigt att behålla och föra vidare den nya kunskapen och odla en kultur av ständiga förbättringar. Ni kan använda materialet flera gånger i samma eller i en ny grupp.

Kontaktuppgifter:

www.plus.rjl.se/qulturum

www.famna.se

www.nsph.se

Webbplats:

www.vivillochkanforbattrra.org

Plats för egna anteckningar:

Till cirkelledarna

Studiecirkeln

Studiecirkeln är den lilla gruppen där man lär sig av och tillsammans med varandra. Samtalet är den vanligaste metoden. Alla kan bidra med sina erfarenheter och tankar. När vi får pröva våra tankar i ett samtal blir de ofta klarare för oss själva. Ibland får vi anledning att totalt omvärdera våra idéer. Det är spännande.

När vi gör övningar tillsammans kommer vi längre än vad vi skulle göra på egen hand. Tillsammans utvecklar vi förståelse, förmågor och färdigheter och tar till oss en hel del fakta. Kort sagt: vi lär oss.

Cirkelledare

Din uppgift som cirkelledare är att leda arbetet framåt, se till att alla som vill får komma till tals och att initiera samtal och övningar. Du ska också hålla koll på att alla deltagare hänger med. Cirkelledaren behöver inte vara expert, utan kan delta som en i gruppen i samtal och övningar, men ledaren ska alltid vara steget före. Vi rekommenderar att du redan före cirkelns start har läst igenom materialet. Det är bra att ha tittat på övningarna och testat dem så långt det går på egen hand eller tillsammans med en "försökskanin". Du ska vara trygg i att du förstår instruktionerna.

Ju mindre du föreläser desto bättre. Det här materialet är skrivet för en grupp som är aktiv. Du som är steget före kan ibland behöva hålla dig tillbaka så du inte tar plats från deltagare som behöver tid att tänka efter och testa.

Många gånger är det bra att dela på cirkelledarskapet. Två par ögon ser mer än ett par. Det är roligt och stimulerande att ha en ledarpartner. Det är skönt att ha draghjälp. Idealet för cirkeln i detta material är att en ledare kommer från brukarledet och den andra från professionen.

Förslag till sammansättning av cirkelgrupp:

- 3–4 brukare
- 1–2 anhöriga
- 3–4 personal

Två av dessa är cirkelledare.

Planera tiden

Tanken är att cirkeln ska genomföras på åtta träffar. Under dessa träffar kommer ni att få kunskap om fyra olika metoder. Deltagarna kan välja att träffas vid ytterligare några tillfällen för att testa och förankra sin idé. Varje träff är planerad för tre studietimmar (3 x 45 minuter). Det blir svårt för förståelsen om man hoppar över någon övning eller inte gör övningarna i den föreslagna ordningen.

Men stanna gärna upp ibland och gå tillbaka i materialet för att återuppta trådar och knyta ihop idéer. Det tar lite tid att ta till sig metoderna.

Kontinuerlig utvärdering

Kom ihåg att kontinuerligt stämma av med gruppen hur de tycker att studiecirkeln fungerar. Samtala och utvärdera innan ni avslutar träffarna.

Passar det nuvarande tempot och arbetssättet alla deltagare? Går ni framåt? Hur känns det just nu? Håller ni er till de regler som ni hade kommit överens om?

Upplägget för varje sammankomst

Ta dig alltid tid att hälsa deltagarna välkomna. Låt alla som vill helt kort berätta om sin dagsform. Samla ihop eventuella tankar och reflektioner från förra träffen. Berätta vad dagens träff ska innehålla. Referera till materialet och gör en kort backspegel av föregående träff. Förklara tillvägagångssättet inför varje övning. Anpassa förslagen om hur övningarna ska göras till gruppen.

Här är ett rekommenderat upplägg för träffarna:

1. Lägesrunda med backspegel
2. Dagens agenda
3. Ibland inspiration i form av film eller artiklar
4. Övningar
5. Fikapaus när det passar
6. Summering och reflektion: Vad kom vi fram till?

7. Hur upplevdes träffen?

8. Sammanfattning av metoden som använts.

Första träffen (sidan 6)

Hälsa välkommen och gör eventuellt en presentationsövning med bildspråk (se nedan). Kolla om alla har fått nödvändig information om tid och plats för träffarna. Är det någon träff som behöver läggas på en annan veckodag eller flyttas på grund av lov eller helgdagar? Se till att alla får samma information. Upprepa informationen vid slutet av varje träff. Diskutera trivselregler för gruppen; titta gärna på förslagen på sidan 6. Skriv ner de regler ni har enats om.

Presentationsövning med bildspråk

Klipp isär bilderna på sidorna 95-98. Sprid ut dem på ett bord, eller en golvyta som alla kan gå runt. Instruera deltagarna:

”Välj en bild som säger något om dig själv. Ta inte upp bilden utan låt den ligga kvar. Kanske väljer någon annan samma bild. När du bestämt dig för en bild kan du sätta dig ner igen. Då ser vi när alla är klara med sitt val.”

Spela gärna lugn musik medan deltagarna väljer sin bild – om du inte tror att musiken kan störa koncentrationen. Alla berättar sedan kort om vilken bild de valt och varför. ”Tack” är en tillräcklig kommentar efter varje presentation.

Kapitel 1

Titta på filmerna om Astrid, Farsad och Pelle eller läs texterna på sidorna 10–15. Läs eller berätta för hela gruppen hur övningarna ska genomföras och upprepa anvisningen under övningens gång om det behövs. Ta fikapaus när det passar och behövs. Ni kan välja att avsluta med att läsa hela eller delar av metodavsnittet, för att få en större förståelse för övningarna. Avsluta med samtalskorten och stäm av tid och plats för nästa träff.

Kommentar till kapitel 1

Ni börjar att titta på era egna nätverk, men det är viktigt att ni mot slutet ringar in ert gemensamma nätverk så att det blir tydligt vad ni tillsammans kan påverka.

Kommentar till kapitel 2 och 3

I kapitel 2 och 3 har du som är cirkelledare en viktig roll i att leda och coacha deltagarna, genom att ställa frågor så att samtalet verkligen ringar in och svarar på frågorna om olika perspektiv. Läs igenom frågorna i förväg och ha dem till hands under övningen. Cirkelledarna ska inte styra samtalet men se till att deltagarna har berört samtliga delar och att ni har hunnit problematisera varje del lite djupare. Ledaren kan behöva ställa lite följdfrågor och föra tillbaka samtalet till de frågor som ni inte har tagit upp. Anteckna idéer så att ni målar upp mångsidig

bild av verksamheten: ”Å ena sidan är det lite så här och å andra sidan...”

Kapitel 2

Samtala om syftet med den verksamhet som ni alla har koppling till och vad som är gemensamt för er som möts i studiecirkeln. Tala om vem som är bra på vad och tänk särskilt på brukarnas och de anhörigas kompetenser. Ni kan använda och ta tillvara på varandras olika kompetenser och involvera varandra i ett utvecklingsarbete. Hur ökar ni förståelsen för varandras roller och kompetenser?

Kapitel 3

Samtala om hur ni kan arbeta för att åstadkomma det ni vill uppnå. Verksamheten drivs framåt av olika aktiviteter och händelser. Aktiviteterna och händelserna sker i en viss ordning. Kan ni se möjligheter och styrkor i arbetssätten? Beskriv det ni är bra på och försök rita upp era arbetsflöden och var det kan uppstå hinder. Vad består hindren av? Försök få syn på och tala om era arbetssätt.

Övning 7

Punkt1: Gör en brainstorm.

Här ska det gå undan och ordet är fritt. Ledaren ber om exempel eller synpunkter och antecknar på blädderblock eller whiteboardtavla vartefter idéerna kommer. Kommentera inte det som

kommer fram under brainstormens förlopp. När idéerna är slut samtalar ni om det som kommit fram. Inget är fel eller dumt.

Punkt 2: Om du som cirkelledare märker att deltagarna har svårt att enas om en idé att arbeta vidare, så kan ni behöva lite mer tid för detta samtal.

Om ni svarar ”Nej” på frågan ”Är det något ni kan påverka”? bör ni stanna upp och försöka byta fokus innan ni går vidare.

Kapitel 4

Övning 6 kan om man vill bli ett underlag till övning 9 på sidan 48. Så det kan vara bra att spara med foto eller anteckningar.

När ni gör övning 9 om orsaker i den egna vardagen är det viktigt att hålla övningen på en konkret och saklig nivå. Det är inte meningen att deltagarna ska fördjupa sig i stora personliga problem, utan försök hitta ett mindre, avgränsat område som deltagarna lätt kan påverka. Ibland kan det vara bra att använda färdiga kategorier som till exempel *människor*, *ekonomi*, *ledning*, *arbetssätt* och *miljö* som utgångspunkter i övningen.

I övning 9 ska ni välja ett konkret problemområde inom verksamheten. Här måste cirkelledarna vara lyhörda för hur långt gruppen har kommit i sin tankeverksamhet. Alla grupper och processer ser olika ut. Kanske har ni inte ännu

ringat in ett gemensamt förbättringsområde och har därför svårt att hitta en huvudorsak att sätta i fiskens huvud. Gå då tillbaka till anslagstavlan och era tidigare resonemang och försök att samla ihop era tankar. Ska ni utgå från er tidigare idé eller ska ni tänka om lite grand? Tillåt er att ändra riktning om ni behöver det. Ni kanske har hamnat i en situation där ni har svårt att se vilket problem som är viktigast och vilket problem som ni själva kan påverka.

Ni behöver välja ett område som ni själva kan påverka. Det kan finnas viktiga förbättringsområden som står utanför ert handlingsutrymme. Inflytande och delaktighet är en grundläggande ingrediens i förbättringsarbete – utan det kan vi inte veta att vi skapar värde för dem vården och stödet finns till. En liten varning dock: Gör inte inflytande och delaktighet till en isolerad fråga utan väv in det i varenda litet förbättringsområde. Det ska genomsyra alla delar av verksamheten. Oavsett vad ni vill förbättra: maten, kötider, tillgängligheten ... ja, vad som helst, så är poängen att ni utgår från brukarnas inflytande och delaktighet.

När brukare, anhöriga och personal möts kommer ofta frågan om brukarnas brist på inflytande och delaktighet upp. Det är bra! Notera att ni har fått upp rätten till inflytande och delaktighet i samtalet. Det här är själva drivkraften i ert arbete.

Tips! Välj ett konkret problemområde och

stäm av hur ni skapar inflytande och delaktighet inom området. Det är lätt att man fastnar i samtalen på grund av att personerna i gruppen har olika syn på detta. Kanske behöver ni samtala om det. Ibland kan det vara klokt att parkera diskussionen till lite längre fram i cirkeln. När ni börjar fundera på hur ni ska förbättra och hitta mått på förbättringar kommer diskussionen att vara till nytta.

Övning 10

Punkt 2: Nu ska ni skatta vad som är viktigast av det ni har skrivit upp. Varje deltagare får markera med tre prickar vad de tycker är viktigast i ert gemensamma diagram. De tre prickarna kan sättas på en plats eller fördelas på flera platser i diagrammet. Summera.

Kapitel 5 och 6

Här gäller det att fundera på mål som passar för den verksamhet som deltagarna har koppling till. Ni kanske ska titta tillbaka på syftet som ni formulerade på sidan 26.

Kapitel 7 och 8

Nu ska ni använda syftet som ni formulerat och de mätbara mål som ni har diskuterat er fram till i förbättringsmodellen.

I slutet på kapitel 8 tar ni tillsammans ställning till om ni vill gå vidare och testa er gemensamma förbättringsidé i praktiken.

Ta reda på om verksamheten är positivt inställd till att testa och förankra de idéer som kommit fram i studiecirkeln.

Kapitel 9

Här får ni tips på hur ni kan presentera och förankra era idéer.

Material och metod

Materialet är fördelat på åtta eller nio sammankomster. De flesta av övningarna kan göras individuellt eller i grupp. Det är viktigt att deltagarna får förståelse för metoden och kanske även får prova att använda den i ett exempel där man antingen utgår från sig själv eller testat metoden tillsammans i gruppen.

Materialet ska kunna användas utan förkunskaper och på olika svårighetsnivåer. Vill man nå djupare förståelse och gå vidare inom ett visst område kan man använda hela materialet en gång till och göra övningarna på en fördjupad nivå. Övningarna kan användas för att genomföra förbättringsarbete i skarpt läge i en verksamhet.

Deltagarna

Optimalt deltagarantal i cirkeln är fem till åtta personer. Då är man tillräckligt många för att samtalet ska få bredd och dynamik, men inte fler än att var och en blir sedd och får tid att prata.

Vid den första träffen är det av yttersta vikt att alla som ska delta i samtalsgruppen är närvarande.

Annars får man börja om igen vid nästa träff och tappar energi. Deltagarna bör prioritera samtalsgruppen, för om en person saknas är det enligt gruppdynamikens lagar en annan grupp. Av samma anledning ska man inte ta in en ny deltagare när cirkeln väl har startat. Det är särskilt viktigt i en samtalsgrupp som denna, där trygghet och förtroende ska byggas upp.

Gruppens sammansättning är viktig för vad ni vill uppnå. Gruppen kan bestå av enbart brukare, anhöriga eller personal. Det fungerar för att få en grundläggande förståelse för förbättringsarbete. Vi tror dock att den idealiska sammansättningen i

gruppen inkluderar alla grupperna.

Personalen får gärna komma från olika nivåer i organisationen och vara tvärprofessionell. Om man bildar en "blandad" grupp är det eftersträvsvärt att försöka få en bra balans i gruppen så att till exempel personalen inte dominerar gruppen och brukarna har svårt att göra sina röster hörda. Det kan ibland behövas lite fler brukare för att väga upp personalens starkare röster.

Genom att låta minst två personer representera sitt perspektiv i gruppen har man också garderat sig ifall någon blir sjuk. Samtliga tre perspektiv bör vara representerade vid alla sammankomsterna.

Plats för egna anteckningar:



Röster om psykiatri

"Nu sker
det på mina villkor"



Foto: Christoffer Hökmark

Mikaela Aspelin i Lund lever med bipolär sjukdom och ADHD. Hon har både dåliga och goda erfarenheter av psykiatri.

– Numera är jag väldigt nöjd. Med alla olika insatser jag har kan jag i dag leva ett fungerande liv och arbeta heltid. Allt sker på mina villkor och det är jag som styr upp det hela.

"Vi måste jobba tillsammans"

AnnKatrín Noreliusson,
anhörig från Hudiksvall

– Ibland kan de inte så mycket som man förväntat sig och om man då kommer med egna funderingar och förslag kan det bli irriterat. Men jag tycker att vi måste jobba tillsammans.



Foto: Modell Lab

FAKTA OM PSYKIATRI

Vårdcentralen

På vårdcentralen gör en läkare en bedömning och där finns också kuratorer eller psykologer som kan erbjuda samtalsbehandling. Om du behöver specialistvård kan läkaren skriva en remiss till en psykiatrisk mottagning.

Barn- & ungdomspsykiatri

Om man är under 18 år och mår psykiskt dåligt kan man vända sig till barn- och ungdomspsykiatri, BUP.

Psykiatrisk

öppenvårdsmottagning

Man behöver inte gå via vårdcentral för att få hjälp, utan kan vända sig direkt till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. På mottagningarna arbetar psykiatriker, psykoterapeuter, psykologer, kuratorer och vidareutbildade sjuksköterskor. Psykiatern, som är läkare med specialistutbildning i psykiatri, har huvudansvaret för behandlingen. Väntetiden för undersökning och behandling kan variera mellan mottagningarna.

Viktigt med kontinuitet i vårdkontaktarna

Bengt Sprowede, Gotland, ambassadör för Hjärnkoll, med tidigare erfarenheter av kontakter med psykiatrins öppenvård.

– I den första kontakten är det viktigt att få förståelse och bli lyssnad till och att man även får veta vilken sorts kontakt eller behandling det handlar om. Kontinuiteten över tid är sedan jätteviktig, att man får träffa samma läkare eller psykiolog. Det fungerade bra för mig.



Foto: Sara Bergqvist Månsson

"Jag kom till Affektiva för 3 år sedan, då blev det rätt."

Brukare

Akutmottagning

I en akut situation tar man kontakt med närmaste psykiatriska akutmottagning.

Affektiv mottagning

Affektiva avdelningar tar emot patienter för utredning och behandling av affektiv sjukdom, framför allt bipolära syndrom, och komplexa allmänpsykiatriska tillstånd som autismspektrumtillstånd, ADHD och personlighetsstörningar samt den samsjuklighet som är vanlig vid dessa tillstånd.

Psykosmottagning

Psykosavdelningar tar emot personer med misstänkt eller diagnostiserad psykosjukdom för utredning, vård och behandling.

Heldygnsvård

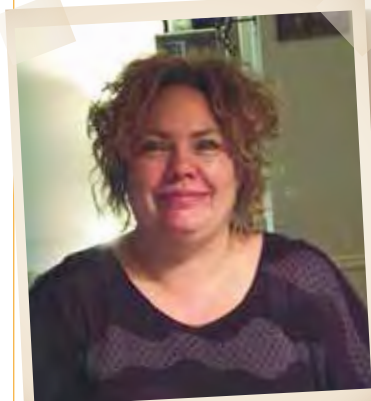
Inom heldygnsvården får patienten en högre grad av omvårdnad och behandling under perioder när det behövs. När patienten skrivs ut från heldygnsvården kan hen få fortsatt hjälp och stöd på en öppenvårdsmottagning. Här vårdas patienterna endast en begränsad tid, allti-

från en dag till några veckor. Oftast vistas patienterna frivilligt inom heldygnsvården, men i vissa fall blir det nödvändigt med vård enligt Lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT.

"Till slut tappade man integriteten på rättspsyk och blev patient på rum 8."

Källor: Kartläggning av den psykiatriska heldygnsvården, (SKL 2010), Vårdguiden 1177, norrstockholmspsykiatri.se

Affektiva hemvårdsteam skapar trygghet



Mimmi Kaukinen, vård-
enhetschef på äldrepsykia-
triska enheten i Kronoberg.

– Vårt affektiva hemvårdsteam skapar en trygghet och kan komma hem flera gånger i veckan och t.ex. stämma av medicineringen eller följa med hem på besök om man är inlagd. Det minskar behovet av slutenvård. Teamets stöd har t.ex. inneburit att ingen äldre längre är inlagd på vårdavdelningen under hela sin ECT-behandling.

Satsningar på olika patientgrupper

Peter Södergren, områdes-
chef för öppenvårdspsykiatri
i Kristianstad och Hässleholm.

– Omkring 6 500 patienter som har kontakt med öppenvården varje år i huvudsak får en god vård. Man har en viss kö, men för med mesta får patienterna kontakt med öppenvården inom 60 dagar, säger han.

– Sedan kan man alltid blir bättre, fortsätter han. Det gäller att få fram bra flöden mellan slutenvård och öppenvård och det är viktigt att ha en god samverkan med kommunerna. Dessutom måste vi veta vad som är vårt uppdrag och vad som är primärvårdens respektive kommunens ansvar.

Peter Södergren berättar att de gör satsningar på olika grupper av patienter.

– Psykopatienter har t.ex. en egen enhet inom öppenvården. Och de satsar på Case Management i samarbete med kommunerna. När det gäller att diagnostisera vuxna med neuropsykiatriska problem

har vi blivit bättre på senare år, men behöver även bli

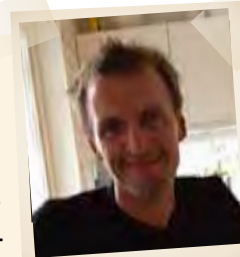
bättre på att erbjuda insatser. För att erbjuda en likvärdig vård och behandling arbetar vi med en gemensam process där detta flöde ska fungera bättre inom verksamhetsområdet.

En annan grupp som får riktade insatser och där vården utvecklas är patienter med svåra självskadebeteenden.

– Här är det viktigt med diagnostiken så att patienterna hamnar rätt. Inom verksamheten har vi ett väldigt bra DBT-team (dialektisk beteendeterapi) men ytterligare utveckling behövs inom området.

– Men man får se till att inte släppa vissa grupper när man satsar på en grupp.

– Generellt får nog patienterna den hjälp de behöver, sammanfattar Peter Södergren, men sedan är det alltid viktigt att kvalitetssäkra så att ingen trillar mellan stolarna.



Bättre deltagande i den psykiatriska vården

I dag följer öppenvården i Örebro upp alla uteblivna besök och sena återbud. Det finns alltid en orsak. Bättre kommunikation har minskat återbuden.

Många unga vuxna på öppenvården i Örebro uteblev från sina bokade besök. Tidigare fick de ofta en ny tid per post, men efter kontakter med patienter och anhöriga förstod personalen att de uteblivna besöken hade en orsak.

– I dag följer vi upp vad de beror på, vilket leder till en bättre vård, säger Jonatan Skogsberg, psykolog i Örebro.

Den psykiatriska mottagningen för unga vuxna i Örebro är ofta ungdomarnas första kontakt med psykiatri och ett tydligt problem har varit att i genomsnitt fyra av tio låter bli att komma till sina avtalade möten eller lämnar sena återbud.

– Det är lätt att tolka det som bristande motivation hos de unga, men efter att ha diskuterat detta med patienter och anhöriga förstår vi nu att det ofta handlar om andra saker, som att tiden inte fungerar av praktiska skäl, att patienten upplever att personkemin med behandlaren inte stämmer eller att behandlingen inte känns relevant för dem, säger Jonatan Skogsberg. Patienterna för-

står inte varför de ska träffa behandlaren.

Den insikten har gjort att Jonatan Skogsberg och många av hans kollegor har börjat jobba på ett nytt sätt.

– Vi inser nu att det är något viktigt som förmedlas när det blir ett sent återbud och kontaktar patienten för att stämma av läget och gemensamt göra upp om en ny tid och en behandling som fungerar för båda. Vi är också tydliga med att behandlingen är till för att hjälpa patienten. Om han eller hon inte kommer kan de inte få hjälp.

Han är också tydlig med att tiden gäller och att han själv kommer att finnas på plats oavsett om patienten mår bättre eller sämre just den dagen.

– Det nya arbetssättet har inneburit färre uteblivna besök.



Foto: Jonatan Skogsberg

Röster om boendestöd

Man ska kunna prata om allt

Robert Holmer,
Katrineholm, har boendestöd.

– En bra boendestödjare kan jag prata med om allt. Vi kan handla och fixa hemma. Ibland skäller de och tjatar. Det är inte bra. Stödet ser alltid likadant ut. Vissa dagar behöver man olika saker, det skulle de kunna tajma bättre.

"Det tar tid att få det att fungera. I början fick de inte komma in. Det var kaos hemma, men nu håller jag det fint för att jag vet att de kommer."

Brukare med boendestöd

Det är viktigt med långvariga kontakter

Åsa Höij, Södertälje, ambassadör för Hjärnkoll, har boendestöd för att klara livet med schizoaffektivt syndrom.

– Det är otroligt viktigt med långvariga kontakter. När de är på utbildning vill jag inte ha hjälp. De är lyhörda för det jag behöver hemma och för att sköta mitt företag. De har



Foto: Göran G Johansson

även fungerat som mina kompisar. Det är bra när man har gjort sig av med sina vänner.

FAKTA OM STÖD I BOENDET

Boendestöd i egen bostad

Boendestöd är en praktisk och social insats för personer med psykisk funktionsnedsättning och ska underlätta för den enskilde att hantera sin vardag och aktiviteter utanför boendet. Man får stöd

med planering och att utföra och vara delaktig i vardagssysslor. Boendestödjaren arbetar med, inte åt, den som behöver stöd. Boendestödjare kan också hjälpa till vid kontakter med myndigheter och vård och omsorg.

Som anhörig behöver man tydlig information

Karin Nordenlöv, Luleå, har hjälp för sin svåra MS och ADHD. Maken Lennart har boendestöd och avlastningsboende för sin schizofreni.

– Vi har så olika behov och behöver hjälp med det mesta. Det viktigaste är att kommunikationen fungerar och att vi har direkt kontakt med den som bestämmer, säger Karin. Det fungerar bra nu. Hanna samordnar allt så att vardagen fungerar när vi ska göra olika saker! Men som anhörig hade jag behövt bättre information om de förmåner min man har rätt till.



Foto: Per Pettersson

I Sverige har tre av fyra personer egen erfarenhet av psykisk ohälsa eller en närstående som lever med psykisk ohälsa*.

*kampanjen Hjärnkolls årliga befolkningsundersökning.

17 500 har boendestöd

I dag har cirka 17 500 personer boendestöd i Sverige. Antalet personer som får insatsen har ökat de senaste fyra fem åren och blivit det vanligaste stödet för personer med funktionsnedsättning. Allt fler vårdas för psykisk ohälsa och ökningen av boendestödet kan vara en konsekvens av detta.

Bostad med särskild service

Cirka 4 300 personer under 65 år bor i bostad med särskild service till exempel gruppboende eller servicebostad och har ett mer omfattande stöd än vad boendestödet ger. Bostad med särskild service är ett individuellt behovsprövat boende som ges enligt SoL eller LSS.

Källa: socialstyrelsen.se, mars 2014

"Tillit och förtroende får man inte med en gång. Behövs en vikare kan man inte skicka vem som helst"

Boendestödjare

Låt brukarna styra insatserna



Johan Larsson, kvalificerad boendestödjare i Katrineholms kommun, med ansvar för kvalitetsarbetet.

– Människor kan ju själva uttrycka vad de behöver och deras behov och önskemål styr våra insatser. Vi följer upp genomförandeplanen var sjätte månad och kan även ändra stödet direkt om brukaren vill ha mer hjälp med till exempel resor eller matlagning.

Det är viktigt att se varje individs behov



Foto: Mikael Hjelm

Malin Höddelius, biståndsbedömare inom socialpsykiatri i Haninge kommun.

– Rätt insats i dag kan vara fel i morgon. Vi måste fånga upp när brukarna vill ha något annat. Jag skulle önska att vi kunde göra mer för att minska människors ensamhet. Vanligt boendestöd räcker inte alltid.

Mätmetoder borde utvecklas kring boendestöd

Hanna Westergaard, enhetschef för boendestöd, Luleå.



– Det borde finnas bättre sätt att mäta hur nöjda våra kunder är med boendestödet, kanske

genom fokusgrupper eller öppna jämförelser, som i hemtjänsten.

”Boendestödjare behöver känna av läget”

Brukare vill ha hjälp av boendestödjare som de kan lita på. Dessutom vill de ha uppmuntran för det som fungerar bra och stöd att diskutera och hantera det som är svårt. Detta visar Mikael Rask i sin forskning.

– **Många tycker också att** de får det, men boendestödjare behöver bli bättre på att känna av stämningen och fråga brukaren hur stödet fungerar, säger han.

Mikael Rask är forskare vid Institutionen för hälso- och vårdvetenskap på Linnéuniversitetet. I sin forskning har han bland annat intervjuat brukare om vad som är viktigt och om de får det stöd de vill ha.

Han betonar att boendestödjarna aktivt behöver stämna av att stödet fungerar bra.

– Dels behöver man se till att relationen fungerar bra. Och det behöver man fråga brukarna om. Hur vill du att vår relation ska vara och hur ska jag möta dina behov?

För brukarna är det också viktigt att få prata om konkreta situationer man är med om, vad som gick bra och varför något gick mindre bra.

De vill gärna att boendestödjaren känner av hur läget är för dagen: ”Emellanåt känns det väldigt tungt, som att det inte är värt att leva. Då

ser boendestödjaren det och säger ’Det känns väldigt mörkt i rummet. Är det lite tufft i dag?’ Om jag säger ja, säger han ’Men jag är här nu. Vi ska se hur vi gemensamt kan göra något åt det.’

Den sortens lyhördhet är viktig, menar Mikael Rask. Viljan att göra den andre väl ska genomsyra arbetet.

Fungerar det?

– Personalen vill göra det och brukarna vill ha det, men det är inte alltid som det subtila går fram. Man kanske behöver tala om det på ett tydligare sätt. ”Jag skulle vilja ge dig mer stöd när det känns tufft. Hur kan jag göra det på ett sätt som är bra för dig?”.



Röster om sysselsättning

Det är viktigt med gemenskap



Susanna Larsson, Fontänhuset i Örebro, arbetar tre dagar i veckan med husets tidning.

– Det är viktigt att vara med i gemenskapen och i ett socialt sammanhang och få rutiner för dagen. Men här känns det också att man gör något på riktigt; om inte vi driver huset så blir det inget gjort.

Struktur, rutiner och att bli sedd

Mats Orveland har deltagit i sysselsättningsverksamhet i Trappan i Sollentuna i sju år.

– Nu, äntligen fungerar mitt liv, Trappan är livsviktig för mig. Att ha struktur och rutiner för att kunna fungera. Att bli sedd, att vara behövd, det har verkligen lyft mig.



Att göra något på riktigt



Viktoria Hansson har deltagit i Trappans verksamhet i fem år.

– Jag är ofta sjuk och det är viktigt med struktur när man inte mår bra. Det är skönt att inte behöva sitta hemma hela dagarna och det är viktigt att få umgås med andra och känna att man gör nytta.

Språngbräda ut i arbetslivet

Magnus Lindblom arbetar som ljud- och ljustekniker.

– För fem år sedan deltog jag i organiserad sysselsättning och var inte så motiverad. Men så här i efterhand kan jag se att det var bra där och då som en språngbräda ut.



Trygg väg tillbaka

Karin Österman i Örebro har flera års erfarenhet av daglig sysselsättning.

– Jag behövde hitta tillbaka till min arbetslust, men var extremt uttråkad. Känsliga människor med psykisk ohälsa behöver en mycket trygg införsel i arbetslivet, kanske krävs skraddarsydda jobb.

FAKTA OM SYSSELSÄTTNING

Dagverksamhet

Dagverksamheten är det bistånd som kommunerna erbjuder i form av sysselsättning, gemenskap, behandling eller rehabilitering utanför den egna bostaden. Cirka 5 900 personer under 65 år har dagverksamhet enligt SoL (2001:453), en individuellt behovsprövad insats.

Unga är en viktig grupp

Kommunerna satsar särskilt på att unga personer mellan 19 och 30 år ska komma ut i arbetslivet. De kan få möjlighet att träna upp sina färdigheter genom att göra saker tillsammans med andra och med stöd av en handledare. Det kan handla om utflykter och studiebesök på exempelvis folkhögskolor, arbetsförmed-

ling, företag och bibliotek. Arbetsrehabiliteringen kan till exempel bestå av trädgårdsarbete, snöskottning och lägenhetsunderhåll åt medborgare och andra verksamheter i kommunen. Man kan också vara med och laga mat och äta tillsammans och delta i gemensamma utflykter.

I vissa fall erbjuder kommunen även produktionsinriktad verksamhet som sysselsättning där man utför olika typer av beställningsarbete såsom hantverk, flyttar, skogsarbeten och vedhantering.

IPS – Individual placement and support

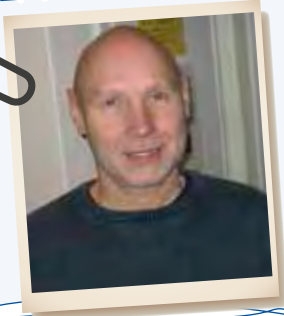
Sedan några år tillbaka används IPS, en evidensbaserad metod som rekommenderas i Socialstyrelsens

nationella riktlinjer. Metoden innebär att en person som vill arbeta får direkt stöd till att få och behålla ett arbete och att arbetsplatsträningen sker ute på en riktig arbetsplats.

Öppen verksamhet

Till dagverksamhet räknas inte alla så kallade öppna verksamheter där man kan delta utan ett individuellt beslut vanligtvis caféverksamheter och andra former av träffpunkter. I de öppna träfflokalerna är man till exempel välkommen att fika och äta tillsammans med andra, göra utflykter, ta promenader och delta i friskvårdsaktiviteter så som gympa och styrketräning. Sömnad, måleri, konsthantverk och matlagning är också vanliga aktiviteter.

Meningen är att de ska vidare



Lars Lönnqvist arbetar på Enter som delar lokaler med Chicita i Botkyrka. Enter arbetar med arbetsrehabilitering för unga vuxna upp till 30 års ålder. Man jobbar med individuell anpassning och det rör sig om riktiga arbetsuppgifter som trädgårdsarbete eller inomhusrenovering.

– Här i huset är det meningen att de ska vidare så snart det bara går. De behöver få komma igång och många får också riktiga jobb via till exempel praktikplatser.

Stärka självförtroende och motivation

Marcel Lakhichand arbetar på Chicita i Botkyrka, som är en verksamhet för unga vuxna mellan 18 och 33 år, där tyngdpunkten är social rehabilitering.



På Chicita använder man gruppen som ett sätt att utveckla personernas sociala kompetens och stärka deras självförtroende. Det gör man genom gemensamma aktiviteter. Men man har även en individuell planering, där man sätter upp mål för framtiden och tittar på de svårigheter som finns.

– Vårt stora mål är att de ska gå vidare härifrån, men vi släpper dem inte förrän de har något att gå till.

– Många av ungdomarna har fastnat i passivitet och isolering och det gäller för dem att hitta motivationen att gå vidare till utbildning eller arbete.

Fokusera på kompetens



Emma Nilsson arbetar med Attentions projekt "Vägar till jobb".

– Personer med Aspergers syndrom ska gå ut och informera arbetsgivare om vad diagnosen innebär. Det handlar om att försöka ändra attityder och inte fokusera på begränsningar utan på kompetens.

Arbetslagarens önskemål styr



Christel Lindqvist,
gruppchef för Trappans
aktivitetscenter.

– Målet är att erbjuda en vardag som är meningsfull, som skapar välmående och utveckling. Arbetstagarens önskemål och behov styr vilken arbetsgrupp man väljer att arbeta i.

Måste utgå från individens behov

Ann-Britt Ivarsson, professor, forskar om aktiviteter som terapeutiskt medel.



– **Det finns få studier** om vilken nytta personer med psykiska funktionsnedsättningar har av daglig sysselsättning i kommunal regi, säger Ann-Britt Ivarsson. Hon är professor vid Institutionen för Hälsovetenskap och medicin vid Örebro universitet och forskar bland annat om aktivitet som ett terapeutiskt medel.

– Socialstyrelsen konstaterar att det finns otillräckligt vetenskapligt underlag för att säga att sysselsättning ger effekt, men vi vet ändå att det är bra, fortsätter hon. Detta eftersom det kan minska isolering och medverka till social gemenskap och välbefinnande för brukarna. Men man måste vara uppmärksam på individen och vad personen vill få ut av aktiviteten; man måste utgå från individens behov.

Ann-Britt Ivarsson pekar också på att det finns många olika typer

av sysselsättning som erbjuds personer med psykiska funktionsnedsättningar; det kan handla om allt från arbetsinriktad rehabilitering till att gå till en lokal för att få vardagsgemenskap.

– Det är viktigt att ha en daglig sysselsättning, konstaterar hon.

Så för att ge möjligheter till att utvärdera vilka upplevelser personerna får av att delta i aktiviteter, har Ann-Britt utvecklat en enkät med 25 konkreta påståenden. Över 200 personer har svarat på enkäten och resultatet visar att aktivitet ger en känsla av kompetens, tillhörighet och insikt i den egna förmågan.

Plats för egna anteckningar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

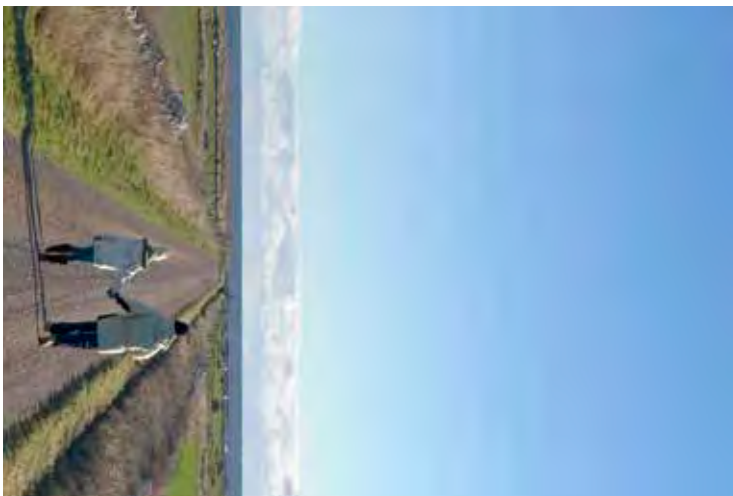
.....

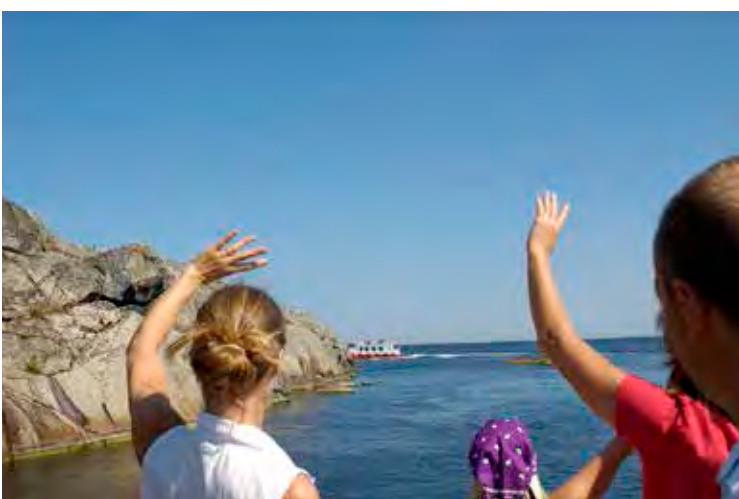
.....

.....

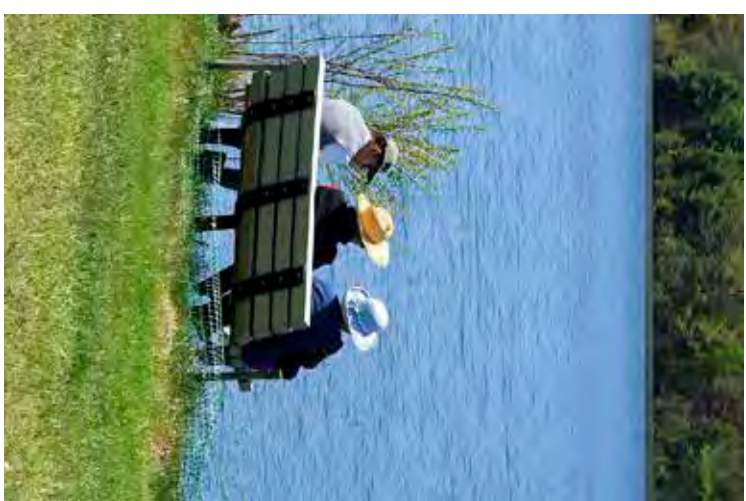
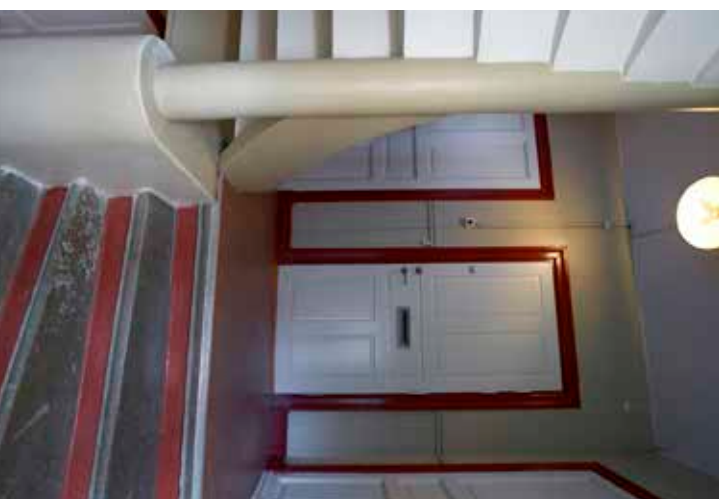
.....

.....









 Reflektera

Vad tar jag med mig
från dagens träff?

Reflektera

Vad har hänt?

Reflektera

Vad har jag känt?

Reflektera

Vad har jag lärt mig?

Reflektera

Hur väl uppfyllde vi målen
för dagens träff?

Reflektera

Hann vi med det vi skulle
göra eller inte? Vad kan
det ha berott på?

