



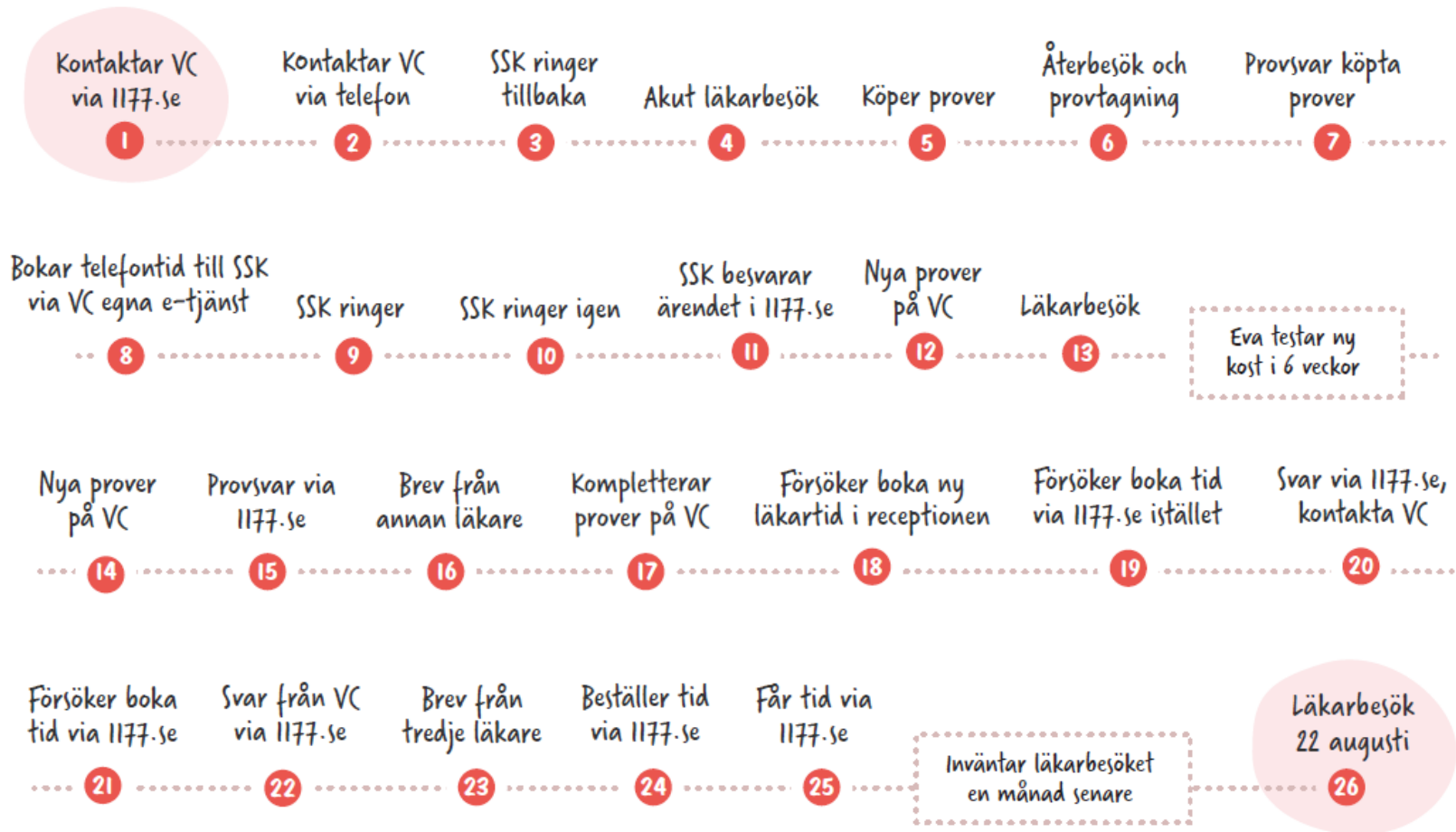
inera

# Materialet till övningarna

Designteamet, Inera



# Tjänsteresa - Evas resa



Delaktighet



Tydlighet



Trygghet



Förutsägbarhet



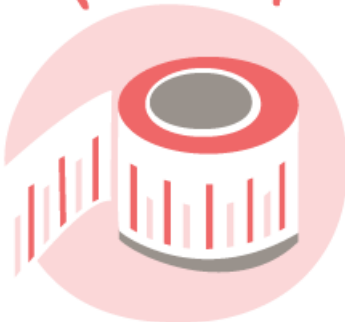
Närhet



Effektivitet



Precision



Snabbhet



Enkelhet





[ **Delaktighet** ] Kvaliteten handlar om att vara medskapande i den situation en person befinner sig i, speciellt viktigt är att en patient kan vara med och påverka den egna vården och den egna hälsan. Delaktighet handlar om insyn i den vård som erbjuds och att kunna påverka upplägg och genomförande. Detta måste ske vid faser som både vården och patienten upplever vara väsentliga. Kontinuerlig dialog mellan utförare och patient är centralt.

Delaktighet är viktig för att skapa motivation, vilket exempelvis kan underbyggas med relevanta och effektiva avstämningar. Delaktighet innebär att alla inblandade behöver ha kontinuerlig och samordnad kommunikation som ger grundläggande kunskap för alla parter i syfte att kunna fatta välgrundade beslut. Det övergripande målet är att uppnå uppsatta mål för den aktuella vårdinsatsen. Delaktighet innebär också att de förväntningar som finns på patienten stämmer överens med dennes förmåga.

Relaterar exempelvis till Trygghet och Tydlighet.



[ **Tydlighet** ] Uppstår när ett skeende eller överenskommelse är överblickbar, begriplig och relevant avseende den aktuella vårdinsatsen. Bygger på att struktur, innehåll och ordning kan förstås av alla involverade parter. Även parternas relationer och ansvar är viktiga inslag som påverkar de förväntningar som skapas. Moment och kommunikation är utformade så att de kan förstås av de involverade parterna.

Förväntningar skapas i förhållande till verkligt utfall som då påverkar den upplevda tydligheten. Kvaliteten tydlighet har alltså ett viktigt värde både före och efter en viss vårdinsats. Den relaterar till förväntningar som finns hos de involverade parterna och förmåga att förstå vad som förväntas av alla som deltar i vårdprocessen.

Konkret innebär tydlighet att det står klart för patienten vilka val och dess konsekvenser som kan göras i en given situation, alltså formulerbara aktiviteter som är begripliga för patienten.

Relaterar exempelvis till Förutsägbarhet.



[ **Trygghet** ] Patientens upplevelse av säkerhet, förutsägbarhet och tillit i en vårdssituation. Detta avser både till personalen och till sin egen förmåga att delta i och ta emot det som erbjuds i vårdprocessen. Kvaliteten avser låg grad av osäkerhet kring hela vårdssituationen, vilka personer som vårdar, kontinuitet i bemötande och insatser samt hög kvalitet på den vård som ges. Vidare är det viktigt med förutsägbarhet och att förväntningarna är rätt avseende tillgänglighet, personliga möten och resultat av vården hos alla inblandade i vårdssituationen. Trygghet skapas på flera olika nivåer från patientsäkerhet och undvikande av vårdrelaterade skador till bemötande och bekräftelse. En viktig del finns i bemötande, lyhördhet och respekt.

Förtroende är ett viktigt inslag i trygghet, det bygger i sin tur på personlighet, kunskap och kompetens. Trygghet byggs också genom initiativ från både patient och vårdgivare. Exempelvis kan trygghet påverkas positivt genom att vårdgivaren tar initiativ till kontakter och uppföljning och vägleder genom vårdprocessen samtidigt som patienten tar ansvar för vissa moment.

Trygghet relaterar exempelvis till Delaktighet och Förutsägbarhet.



[ **Förutsägbarhet** ] En kvalitet som vidmakthåller trygghet över tid genom att skapa en tydlig relation mellan kunskap om vad som kommer att ske och det faktiska utfallet. Det kan vara önskvärda resultat såväl som avvikelser. Exempel på detta är risken för komplikationer som behöver hanteras genom olika förberedelser.

Förutsägbarhet handlar om att olika steg i en vårdprocess är självklara och givna och kan kommuniceras. Ibland också påverkas. Här går förutsägbarhet och tydlighet in i varandra, men skiljer sig åt såtillvida att förutsägbarhet ofta beskriver vad som ska komma medan tydlighet beskriver något som sker i nutid. Den förra kvaliteten avser också främst utfall medan den senare begriplighet i sådant som kommuniceras eller beskrivs. Men de ingår här i varandra.

I förutsägbarhet finns också inslag av att det som sker inte bara ska följa en i förväg bestämd process utan också ske inom rimlig tid. Patienten behöver uppleva att de förväntningar som skapas också infrias.

Relaterar exempelvis till Tydlighet.



[ **Närhet** ] Avser en fysisk eller mental tillhörighet som uppfattas ha ett kort "avstånd". Skapas av patientens upplevelse att vården finns i nära anslutning till de egna behoven och livssituationen. Detta avser inte främst i geografisk mening, utan som en tillgång till vårdtjänster över tid och rum. Närhet ska kunna skapas eller återupprättas med små tids- eller arbetsinsatser för de involverade, alltså enkla och snabba sätt att kontakta vården för stöd eller hjälp utan att behöva en fysisk närhet till en mottagning.

I sin konkreta form innebär närhet en upplevelse av att vården finns där "för mig", "på mina villkor" och "när jag behöver den". Här finns också centrala inslag av bemötande där engagemang, empati och identifikation ökar upplevelsen av kvaliteten närhet.

Kvaliteten relaterar exempelvis till Enkelhet och Snabbhet.

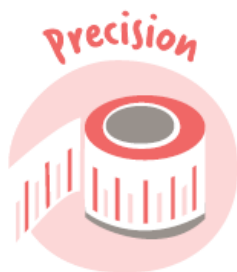


[ **Effektivitet** ] Handlar om huruvida använda resurser ger önskvärda och rimliga resultat. Detta avser både insatser för patienten och vårdpersonalen. Fokus för kvaliteten effektivitet i vården är de moment och steg som ingår i en diagnos och behandling. De behöver uppfattas som viktiga och ge önskvärda resultat. Resultaten ska uppfattas som rimliga i förhållande till den tid och energi parterna i en vårdsituation använt.

Det handlar här om en given aktivitet och dess utfall i förhållande till en alternativ användning av tiden och resurserna. Alltså att det som blev resultatet av ett visst möte eller en vårdinsats uppfattas som vettigt jämfört med om man använt dessa resurser på ett alternativt sätt.

Varje steg och moment upplevs som nödvändiga och tillräckliga.

Relaterar exempelvis till Förutsägbarhet.



[ **Precision** ] Innefattar upplevelsen av noggrannhet och säkerhet i utförandet av något. Handlar om att uppnå eller överträffa önskvärda resultat med en given mängd resurser och utan fel eller oönskade avvikelser. Det finns också en tidsdimension i detta där upplevelsen är att något sker inom rimligt tid. Precision innebär att kunna återupprepa en procedur på samma sätt med olika deltagare över tid för likvärdiga resultat. Kvaliteten precision är sammansatt då den både innebär en slags standardisering av en vårdinsats och samtidigt erbjuder en hög grad av anpassning till patientens unika behov.

Precision grundas i att tjänsten är utformad med hänsyn till patientens unika egenskaper. Alltså måste viss flexibilitet finnas så att målet med vårdinsatsen uppnås i varje enskilt fall. Kvaliteten innebär att ha ett tydligt syfte, en klar målsättning med inkludering av behov som finns för att med stor noggrannhet och upprepbarhet skapa ett visst resultat.

Kvaliteten relaterar i stor grad till Effektivitet.



[ **Snabbhet** ] Upplevelse av att de moment som krävs för att uppnå nyttan kan genomföras på kort tid och att nyttan är stor i förhållande till tidsinsatsen. Det är också en viktig del i att användaren sparar tid jämfört med att uppnå nyttan på alternativa sätt. Detta gäller både för patienten och verksamheten. En annan central del är att tjänsten uppfattas som en del i andra flöden av tjänster så att helheten uppfattas som effektiv och tidsbesparande. Användningen av tjänsten sker ofta som en del i ett större sammanhang som då ska ge tid över till mer tidskrävande moment än de som beskrivs med denna kvalitet. Upplevelsen är att användningen ger tid och energi över till annat än det som tjänsten avser.

Relaterar exempelvis till Enkelhet.





[ **Enkelhet** ] Upplevelse av att den mentala belastningen är låg för att få ut stor nytta av tjänsten eller den uppgift som ska klaras av. Lärandetröskeln uppfattas som låg för att direkt förstå hur man ska gå tillväga för att hantera de moment som behöver göras för att åstadkomma nyttan. Användandet sker utan ansträngning och har färre moment än alternativen för att uppnå samma sak. Nyttan upplevs också som stor i förhållande till ansträngningen och momenten som krävs för att uppnå nyttan. Skeendet och nyttan är också enkel att beskriva för andra och kommunicera med verksamheten och omvärlden. Det finns också ett lågt minneskrav för användningen av tjänsten och dess moment där användningen sker sällan och sprids över tid. Användningen ska endast i liten grad inverka på uppmärksamheten hos de inblandade.

Relaterar exempelvis till Snabbhet.