

## FSS + KJV = SANT

### Processbeskrivning av implementeringen av metoden Förstå mig rätt på Frölunda Specialistsjukhus

Det började med ett telefonsamtal hösten 2014. "Hej! Vi ska ha en utvecklingsdag för all personal på Frölunda Specialistsjukhus (FSS) och temat är mångfald och jämlikhet. Kan Kunskapscentrum för Jämlik vård (KJV) hålla ett föredrag?"

KJV tackade ja men bad om att få träffa representanter från sjukhusets ledningsgrupp först. På detta möte diskuterade vi om KJV särskilt skulle fokusera kring ett tema, ett verktyg eller en metod, och vad vi kunde göra så att det inte stannade vid ett föredrag utan kunde leda till ett förbättringsarbete på FSS. Ledningsgruppen valde att KJV skulle fördjupa metoden "Förstå mig rätt" på utvecklingsdagen och vi bokade in ett nytt möte några veckor efter utvecklingsdagen för att planera hur vi skulle gå vidare.

**Brygga 1 – gemensam planering av föredraget, med mål att komma från föredrag till "verkstad"**

KJV deltog i utvecklingsdagen. Personalen var intresserad och alla fick med sig en folder om Förstå mig rätt. När KJV sedan kom till FSS fanns det en igenkänningseffekt och flera medarbetare var nyfikna på vad föreläsaren gjorde på deras sjukhus.

**Brygga 2 – väcka nyfikenhet**

På ett nytt möte med verksamhetsledningen (vårdenhetschefer och vårdenhetsöverläkare) några veckor senare bestämdes att börja implementeringen av Förstå mig rätt på två enheter, som skulle vara piloter.

**Brygga 3 – konkret plan för fortsatt arbete**

KJV introducerade Förstå mig rätt på de två valda enheterna. Båda började använda Förstå mig rätt men engagemanget skilde sig åt. Båda personalgrupperna kunde beskriva fördelar och utmaningar med metoden men en enhet var mer drivande än den andra. Chefen för denna enhet påminde personalen om att använda metoden men var också medveten om att förändringar tar tid. Hon började också själv använda metoden på arbetsplatsträffar. KJV och personalen diskuterade hur metoden skulle kunna utvärderas, vilket dock visade sig vara svårt. Personalgruppen (framförallt sjuksköterskor och undersköterskor) påpekade också mycket tydligt att läkargruppen och avdelningens administrativa stöd också behövde introduceras i metoden. Dessa fick en egen introduktion av KJV.

**Brygga 4 – engagerade medarbetare och engagerad chef**

KJV läste i detaljbudgeten att FSS hade valt som uppföljningsbart mål för 2015 att alla enheter på FSS skulle införa Förstå mig rätt. Nu fanns det också ett incitament från högsta ledningen, synligt för alla chefer och medarbetare.

**Brygga 5 - styrdokument**

KJV tog då kontakt med utvecklingschefen för FSS och ett framgångsrikt samarbete tog form. Dels kunde utvecklingschefen berätta att flera medarbetare på olika enheter hade visat intresse för metoden, vilket stöddes av deras chefer, som i sin tur hade verksamhetsplanen som sitt stöd för att introducera Förstå mig rätt. KJV och utvecklingschefen kunde gemensamt hitta en strategi för när en enhet kunde börja använda Förstå mig rätt utan introduktionsstöd, när det var lämpligt med en introduktion av KJV eller när sjukhusets verksamhetsutvecklare skulle ge introduktionen.

---

Utvecklingschefen hade också möjlighet att följa arbetet på nära håll och se när det exempelvis behövdes stödinsatser på vägen.

#### Brygga 6 – internt och externt stöd

Under tiden hade också intresset för metoden väckts hos andra verksamheter än FSS och både arbetet på FSS i stort och personalens erfarenheter kunde presenteras som goda exempel i olika sammanhang; KJV's nyhetsbrev, FSS's nyhetsbrev och en av KJV arrangerad konferens är några exempel. Att bli lyft som ett positivt exempel gav i sin tur medarbetarna på FSS förnyad energi att fortsätta arbeta med metoden.

#### Brygga 7 – positiv uppmärksamhet

Nu hade vi kommit så långt att vi kunde presentera både metoden, personalens erfarenheter av att arbeta med den och implementeringsprocessen. FSS och KJV blev inbjudna att hålla ett föredrag på Kvalitetsmässan i Göteborg, efter detta föredrag kontaktades vi bland annat av tidskriften Arbetslust som skrev en artikel om vårt arbete. Vi blev inbjudna till att delta på inspirationsdagen för patientsäkerhet i Västra Götalandsregionen och att presentera vårt arbete för nästan 200 deltagare. Vi kommer även att hålla ett seminarium på den Nationella Patientsäkerhetskonferensen i september 2016 på Älvsjömässan. Ett stort regionalt och nationellt intresse ger återigen förnyad motivation för de som redan framgångsrikt arbetar med metoden, men att metoden väcker intresse bygger också på att vi har konkreta erfarenheter som vi kan dela med oss av.

#### Brygga 8 – konkreta erfarenheter underlättar spridning

Ledningen för FSS har också fått bekräftelse på att de valt ett viktigt område och varit föregångare i Västra Götalandsregionen genom att introducera Förstå mig rätt tidigt. Numera rekommenderas Förstå mig rätt bland annat utifrån implementeringen av patientlagen, i Västra Götalandsregionens patientsäkerhetsplan för 2016 och som ett redskap för att utveckla både ett hälsofrämjande och ett personcentrerat arbetssätt.

Vad menar vi med alla **bryggor**? I samarbetsprocessen blev det mycket tydligt att arbetet hade kunnat stanna av många gånger på vägen. Det hade exempelvis kunnat stanna vid ett föredrag på en utvecklingsdag eller vid två piloter. Alla "bryggor" har varit viktiga pusselbitar för att leda processen framåt.