

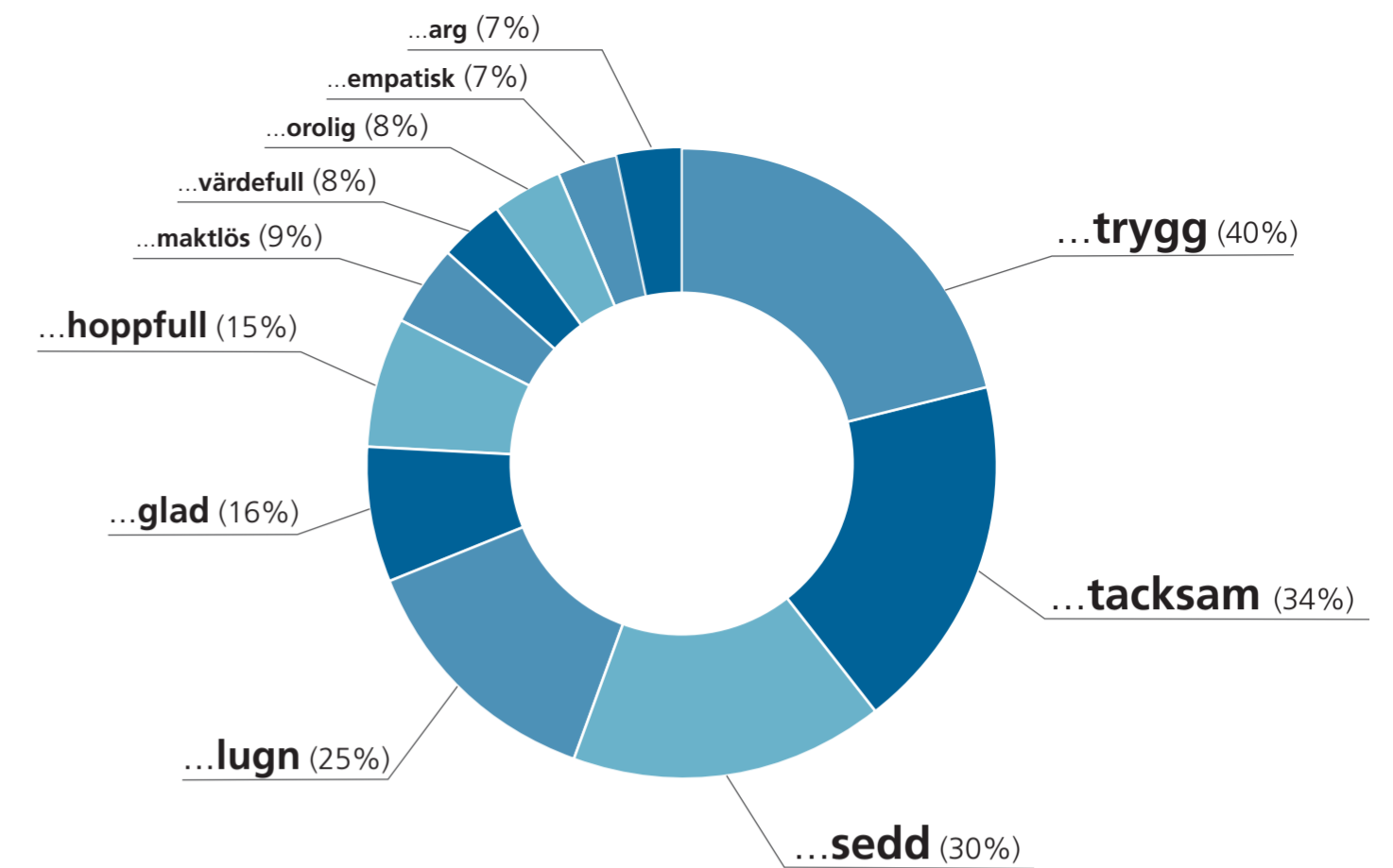
120 BERÄTTELSE

från Empatimottagningen

I juni 2019 satt den så kallade Empatimottagningen upp i entrén på Frölunda specialistsjukhus, en metod utvecklad av SÖS Innovation. Patienter och anhöriga fick där anonymt dela med sig av sina upplevelser av sin vård samt ge feedback på var det finns förbättringspotential. De tillbads även välja ut en eller flera känslor de tycker beskrev sin upplevelse. Syftet var att förstå patienter och anhöriga bättre för att kunna utveckla Frölunda på ett bra sätt men också inför det nya specialistsjukhuset i Högsbo.

Empatimottagningen resulterade i att 120 berättelser formulerades, främst från patienter. Innovationsplattformens tjänstedesignsteam har nu sammanställt materialet. Nedan presenteras de fem övergripande områden kring vilka många berättelser kretsade samt de känslor som minst 5% av de medverkande upplevde stämde in för dem.

Läs gärna vad patienter säger är viktigt för dem.



Information

Att få relevant, personligt riktad, information nämner många som viktigt. En majoritet av patienterna tycker att personal på Frölunda är bra på att förmedla information kring deras vård. Något som efterfrågas är dock tydligare information kring vårdplan, syftet med besök och vilken eftervård som rekommenderas. Vissa uttrycker att de saknar information som kan stötta dem i att leva med sin eller sin anhörigas sjukdom, både gällande hur andra kan reagera på deras sjukdom men också praktisk information gällande tider och möten. Detta för att underlätta för dem att planera sina liv.

”Jag tog inte mina tabletter för jag visste inte om jag skulle det inför besöket. Förstod inte informationen i kallelsen. Kändes inte riktad till mig – mycket allmän information. Ska jag ta min medicin eller inte? Det var inte tydligt”

”Jag hade behövt mer info om vändetider och logistiken för att jag skulle bli mindre förvirrad”

”Jag hade nog behövt mer innan just denna specifika situation. En tydligare ”vårdplan” och mer tid från läkare med uppföljning. I sig inte missnöjd med de tillfällen jag träffat honom – men känt mig lite ”nervös” om de/han verkligen fattat + lite oklart om vilka hypoteser han har. Men alltid känt mig sedd som ”person” och uppfattat läkaren som seriös och mån om mig”

Samordning & kontinuitet

En brist som framkommer i berättelserna är upplevelsen av sjukvårdskedjan i stort. Många är nöjda med specifika möten på Frölunda men upplever att helheten är osammanhängande. Flera antar att det handlar om organisatoriska problem, bland annat att samordning mellan mottagningar fungerar dåligt och att det finns en otydlighet kring ansvarsfördelning mellan patient och vård. En kontinuerlig kontakt med vårdpersonal nämns som mycket viktig. Många anser sig få detta på Frölunda men uttrycker också en brist på uppföljning och återkoppling.



”Uppföljning av äldre patienter är inte så bra. Många äldre får massa piller, man kanske inte behöver alla”

”jag hade behövt att man samordnar 1177 mer mellan mottagningar. Tex att alla besökstider registrerades på min sida”

”Jag var tidig och fick vänta en liten stund. En ny barnmorska som var mycket tillmötesgående och trevlig. När det är en ny så kan det kännas lite jobbigt, men det var bra. Jag hade fått reda på i förhand att den tidigare slutat. Och det gillade jag.”



Att bli sedd & vara delaktig

Vikten av att bli sedd återkommer i många berättelser. Patienten vill bli lyssnad på, tagen på allvar och flera berättar att det kan krävas någon står upp för en, i vissa fall kämpar. Det finns både de som berättar om hur vårdpersonal inte visat något intresse eller trott dem men också många som har känt sig sedda. De berättar då om hur vårdpersonal verkligen tagit sig an dem, uppmärksammat deras åsikter och oro och gjort dem delaktiga i sin vård. Att bli involverad återkommer och flera berättelser tyder på att det finns en maktobalans mellan vården och patienten.

”De informerar bra, en märker att de vill att det ska funka bra”

”Känner alltid trygg med de läkare jag har haft varje gång. Sedd. Hon lyssnar alltid vad man har för åsikter, vilket man är tacksam för.”

”Jag känner mig sedd och upplever att jag har stor möjlighet att vara med och påverka min behandling. Min åsikt respekteras och jag upplever att min läkare bryr sig om mig och mitt välmående”

”Innan var läkare för patienten och nu känns det som om att det är tvärt om”

Tillgänglighet

Tillgänglighet, både till och på sjukhuset är återkommande. Oavsett funktionsvariation ska man kunna ta sig till, och runt i, sjukhuset. Idag upplevs sjukhuset inte anpassat för alla samt att det är svårt att hitta dit. Vidare, så återkommer även tillgängligheten till relevant vårdpersonal, både på plats och mellan besöken. Det upplevs vara svårt att få kontakt i den utsträckning som får en att uppleva en kontinuerlig vård. Missnöje uttrycks kring när den planerade tiden för besök inte efterföljs.



”Där upppe är dörren liten så jag kan inte köra med min permobil så jag måste ta med mig min rullstol”

”Jag fick tillfälle att träffa läkare trots att det hade skett ett missförstånd när det gäller tiden”



Bemötande

Det personliga bemötandet är viktigt för att känna sig nöjd och trygg i mötet med vården. Några berättar om hur de blivit dåligt bemötta under sin resa genom sjukvården men de allra flesta trycker på hur väl bemötta de blivit på Frölunda. Ord som återkommer för att beskriva ett gott bemötande är lugn, professionell samt att personalen är uppmärksam och påläst.

”Hon hade läst min journal och det tyckte jag var bra. Så har det inte alltid varit. Jag tycker att det ligger bra och det är bra bemötanden här.”

”Högsta betyg. Supertrevlig personal, bra team. Känner mig trygg, Omhändertagen. Berättar vad de gör. Professionella. Läkaren ser mig inte bara som en patient, utan som en människa. Får mig att känna mig trygg, man känner sig glad. Hjälpte mig med en bra kontakt till kurator när jag behövde det.”