

När är det min tur?

Trygga och välinformerade patienter och närstående på Södersjukhusets vuxenakut



I projektet "När är det min tur?" har vi förtydligat akutens process i varje steg för patienten, från att man kommer in tills att man skrivs ut. Projektet är ett samarbete mellan Sös Vuxenakut och Sös Innovation.

BAKGRUND

Otydlighet och bristande information skapade tidigare en känsla av brist på kontroll hos patienter och närstående, vilket i vissa fall ledde till aggressioner och våld mot personal på akutmottagningen.

Förmågan att ta in information när man mår dåligt eller är orolig är väldigt låg och vi mötte patienter med tankar som; Vad väntar jag på? Vågar jag gå på toaletten?

Då patienterna prioriteras efter principen "sjukast först" innebär det att det alltid kan komma in någon som är sjukare som går före, vilket resulterar i att patienter lätt känner sig bortglömda.

MÅL

I detta projekt har vi designat om patientupplevelsen och genomfört ett kulturarbete för att öka trygghet och välmående bland patienter och närstående på Sös Akuten.

METOD

Projektet har genomförts utifrån metoden tjänstedesign som lägger stor vikt vid att förstå användarnas behov och upplevelse.

I projektet har närmare 130 intervjuer och interaktioner med användare gjorts. Vi har analyserat och hittat mönster i deras berättelser. Koncept har utvecklats och stämts av med patienter och närstående innan de slutligen implementerades.

En styrka i projektet har varit samverkan mellan många olika professioner och aktörer som har bidragit med olika perspektiv.

RESULTAT

Vi har förtydligat akutens process i varje steg. En viktig del har varit att förtydliga akutens uppdrag och vad man kan förvänta sig av sitt besök. I projektet har vi även synliggjort det tidigare dolda prioriteringssystemet och vi visar nu antal väntande patienter i realtid. Det ger en bättre förståelse för hur lång tid besöket kan tänkas ta.



SLUTSATS

Arbetet har visat på förbättringar både för patienter, närstående och personal såsom;

- Patienter och närstående är tryggare eftersom de har mer insyn i processen på akuten.
- Minskad oro och känsla av att vara bortglömd genom ökad transparens kring köprocessen.
- Ökad förståelse för hur lång tid besöket kan förväntas ta.
- Ökad patientsäkerhet då det är tydligare vad patienten förväntas göra själv.
- Ökat välmående genom ökad tydlighet vad man får och kan göra under sin vistelse.
- Förbättrad arbetsmiljö för personalen som upplever att tiden som de lägger på att visa vägen eller att besvara onödiga frågor har minskat.

Projektet har gett flera andra positiva följd effekter och att driva utveckling är en viktig aspekt i att vara en attraktiv arbetsplats.

Under projektets gång identifierades även andra behov för att patienten skulle känna sig trygg och nöjd på akuten som ledde till ett sidoprojekt kring mat.



SÖDERSJUKHUSET

Projektdeltagare

Jenny Delin, Vårdenhetschef,
Vo Akut/ Akutmottagningen, Södersjukhuset
jenny.delin@regionstockholm.se