

Värde för vem?

Ett tjänstelogiskt perspektiv på invånarens värdeskapande i hälso-,
sjukvård och socialtjänst

En rapport från Hälsolabb



Hälsolabb är en samverkan mellan fyra partners



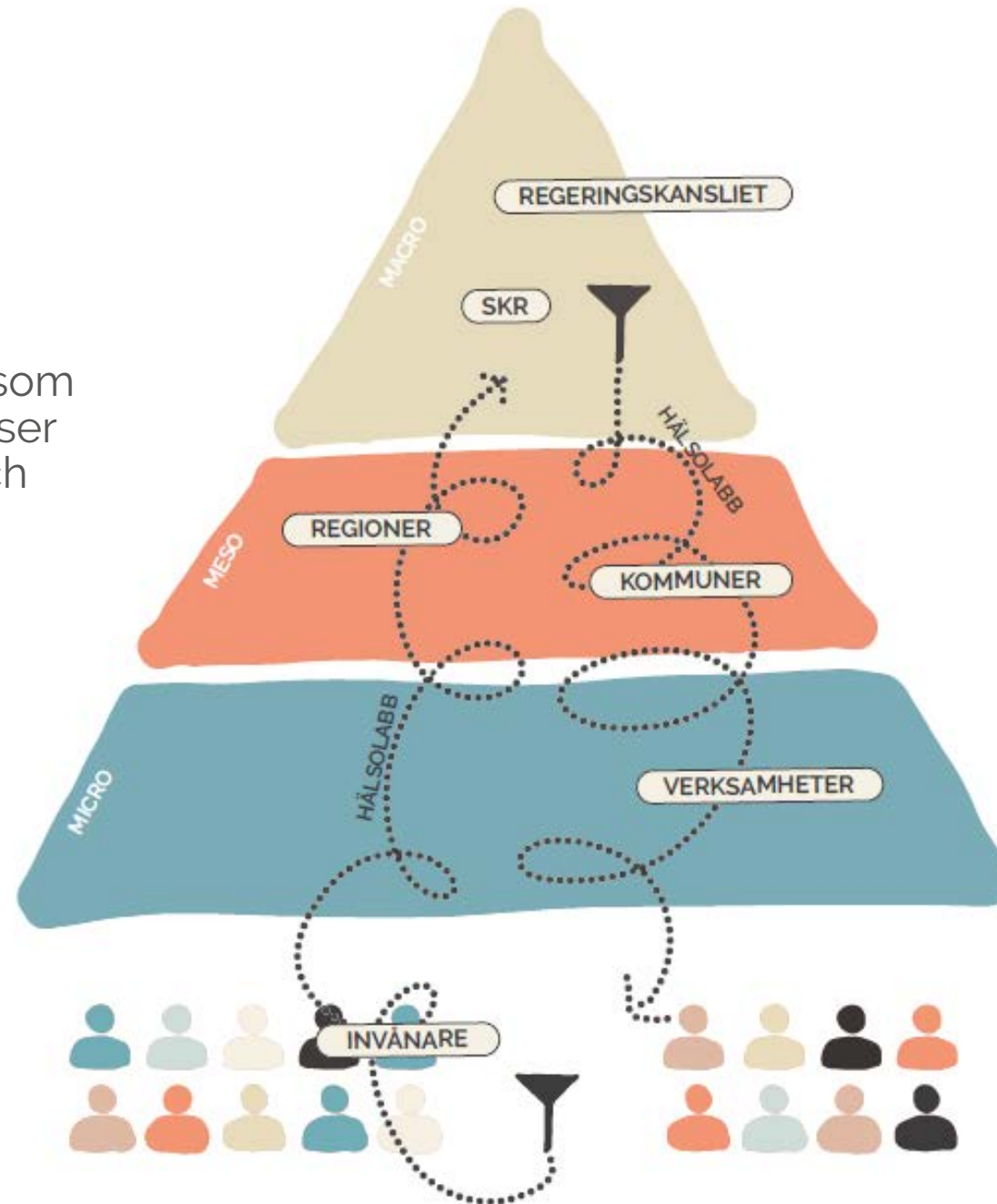
CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING
CTF | SERVICE RESEARCH CENTER



- ...som tillsammans med kommuner och regioner bygger upp en arena för samskapande och utveckling av nya arbetssätt och lärdomar kopplade till komplexa utmaningar i omställningen till en Nära vård.
- Arbetet fokuserar på görande men också på utveckling av styrning och ledning, policy och kultur som kan stödja omställningen.
- Arbetet är en del av SKR:s stöd till regioner och kommuner i omställningen till en Nära vård

I Hälsolabb...

...utforskar vi nya sätt att ta fram policy som utgår från invånarnas behov och resurser och som hänger ihop från individ- och mikronivå till makronivå



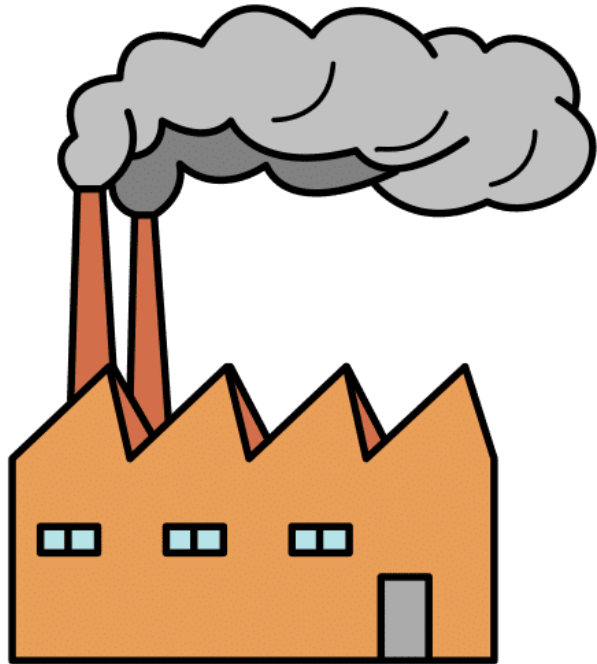
Innehåll

- Nära vård som en tjänstelogisk omställning
- Hur vi arbetat för att förstå vad som är viktigt och värdeskapande
- Fyra områden för vad som är viktigt och värdeskapande för invånare med komplexa behov

Innehåll

- Nära vård som en tjänstelogisk omställning
- Hur vi arbetat för att förstå vad som är viktigt och värdeskapande
- Fyra områden för vad som är viktigt och värdeskapande för invånare med komplexa behov

Fabrikslogik



vs

Tjänstelogik



Värde uppstår när varan/tjänsten produceras och där värdet övergår till kund, eller en annan aktör, när den används eller byter ägare.

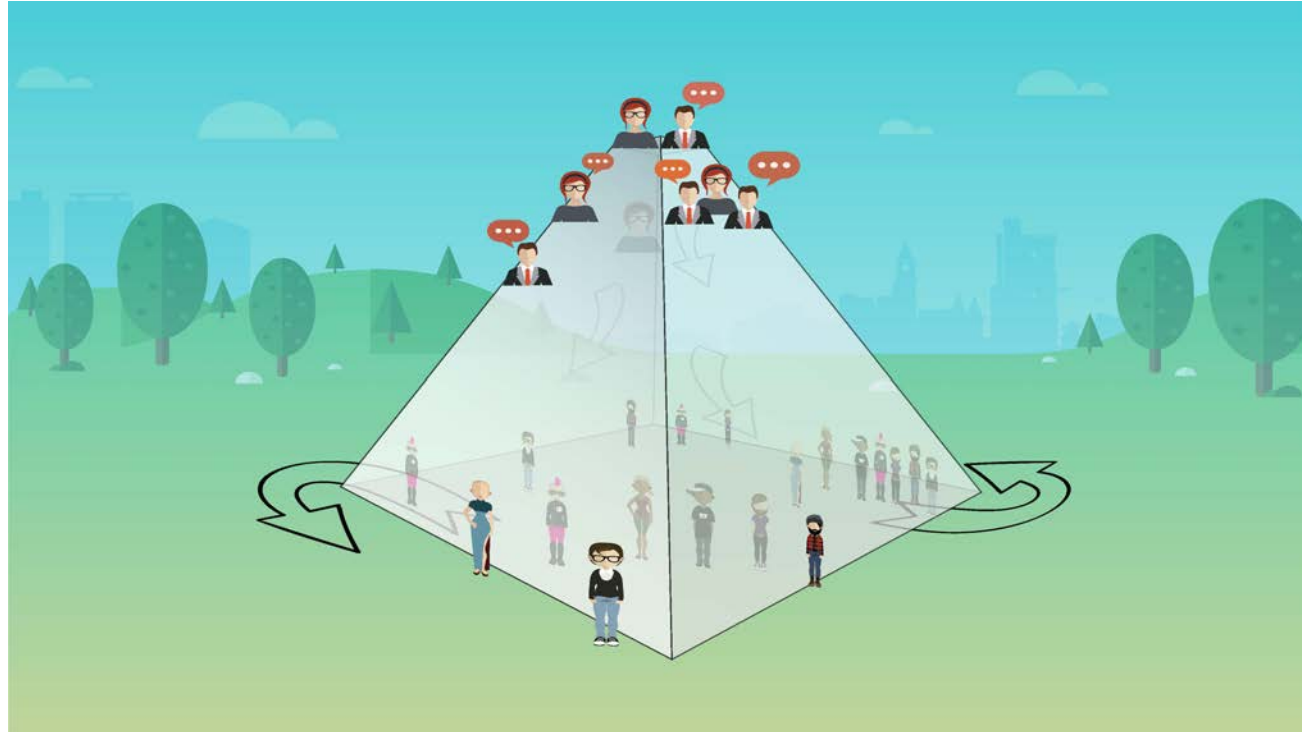
Fokus på intern effektivitet genom standardiserade produktionsmoment i ett förutbestämt flöde.

Styrning sker genom regelstyrning där policy, manualer, processkartor och andra skriftliga instruktioner förväntas styra människor.

Värdet på en vara eller en tjänst uppstår först när den används av en kund eller annan aktör, och där värdet för kunden samskapas *tillsammans* med den producerande organisationen.

Fokus på att erbjuda så bra möjligheter som möjligt för kunden att själv skapa värde, och att integrera organisationens resurser med andra organisationer som kan stödja individen.

Styrning och policyutveckling i en funktionsindelad förvaltning (fabrikslogik)

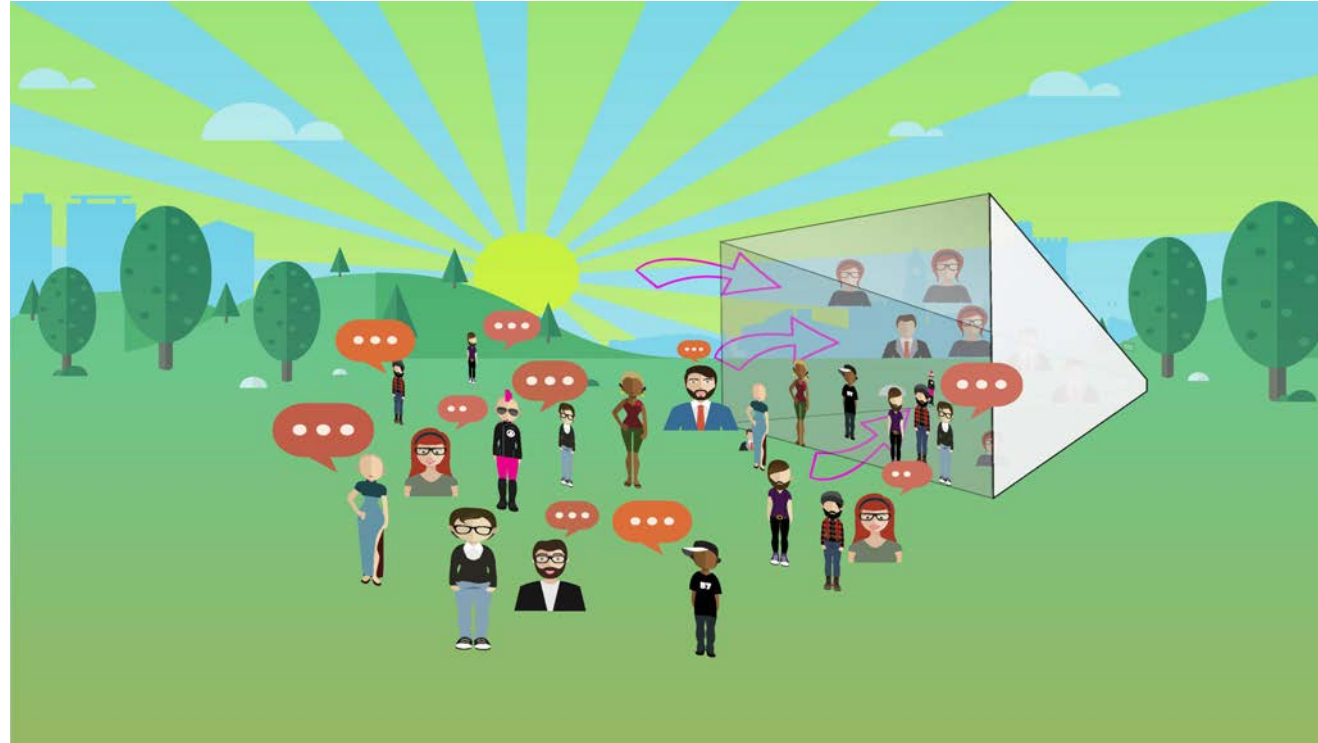


Standardiserade rutiner som ska följas oberoende invånarens behov

Kvantitet viktigare än värdeskapandet för invånaren

Fokus på intern effektivitet och de egna aktiviteterna där ingen ser till helheten

Styrning och policyutveckling post-NPM (tjänstelogik)



Mål, mätetal och indikatorer som även fokuserar på invånarens värdeskapande
Invånaren och närstående samskapar värde tillsammans med de offentliga organisationerna
Policyarbete utifrån invånarens behov, erfarenheter och resurser

Innehåll

- Nära vård som en tjänstelogisk omställning
- Hur vi arbetat för att förstå vad som är viktigt och värdeskapande
- Fyra områden för vad som är viktigt och värdeskapande för invånare med komplexa behov

Indikatorer och mått som finns för att följa omställningen till Nära vård är ofta sjukhustunga och har ett organisatoriskt perspektiv

"Den spontana känslan är att det vi kommit fram till är väl konventionellt och lika sjukhustungt som den hälso- och sjukvård som vi avser att beskriva rörelser från."

"Indikatorer som fångar omställningens effekter för den vård och omsorg som kommunerna ansvarar för är alldeles för få."

"De organisatoriska och produktionsinriktade perspektiven på omställningen, inifrån och ut, är dessutom starkt överrepresenterade i förhållande till individ-, patient- och konsumtionsperspektiven och som ger en belysning utifrån och in."

SKR, Att följa omställningen till en Nära vård

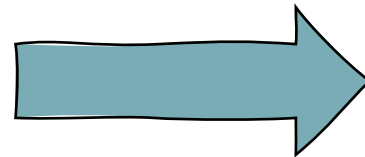


Vi har därför undersökt vad som är viktigt och värdeskapande för patienter, brukare och närstående

Tillsammans med nio organisationer har vi undersökt:

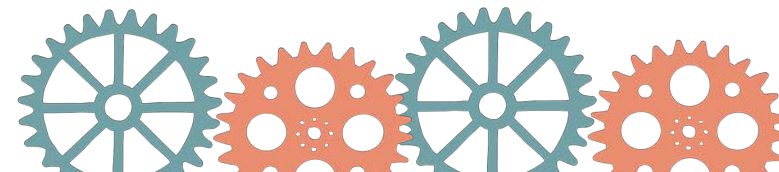
- patienters, brukares och närståendes upplevelser av vård- och omsorgssystemet, och:
- vad som är värdeskapande och viktigt för patienter, brukare och närstående.

Analys



Utifrån materialet har vi tagit fram:

- slutsatser kring vilka områden som patienter- och brukare anser är viktiga och värdeskapande....
- ...vilka kan följas i omställningen till en Nära vård för att studera omställningen ur ett invånarperspektiv.



Nio organisationer har deltagit med intervjuer, enkäter och observationer

Organisationer som genomfört nya lokala projekt:

- **Helsingborgs stad Socialförvaltningen - Digitala teamet, Individ och familjeomsorg**
 - 10 intervjuer med vuxna med kontakter med vården och socialtjänsten och komplexa behov.
- **Helsingborgs stad - Vård och omsorgsförvaltningen/Hälsolabb**
 - 7 intervjuer och två skriftliga svar från invånare med funktionsnedsättning och med föräldrar till barn med funktionsnedsättning.
- **Finsam Centrala Östergötland**
 - 15 Intervjuer med invånare med långvarig frånvaro från arbetsmarknaden och kontakter med hälso- och sjukvården, främst psykiatri.
- **Region Kronoberg - Verklighetslabbet**
 - 17 intervjuer med personer över 65 år samt deras närstående.
- **Region Västerbotten – Memeologen**
 - Kvalitativ enkät riktad till allmänheten om upplevelser av kommunal och regional hälsovård, sjukvård samt socialtjänst med 225 enkätsvar.

Tidigare genomfört material som vi tagit del av:

- **Västra Götalandsregionen (VGR 2019)**
 - 19 intervjuer med barn och ungdomar mellan 10 och 17 år med kronisk sjukdom eller neuropsykiatrisk diagnos och som har återkommande besök inom vården.
- **Region Västernorrland – Utveckling och Innovation/Experio Lab**
 - Enkät, intervjuer och observationer med ungdomar kring psykisk ohälsa.
- **Region Stockholm – SöS Innovation**
 - 65 intervjuer, samt observationer med patienter på Södersjukhusets akutmottagning och ortopedklinik samt endoskopimottagningen på Södertälje sjukhus.
- **Region Värmland – Utvecklingsenheten/Experio Lab**
 - -8 intervjuer med unga vuxna med psykisk ohälsa och komplexa behov, samt intervjuer, observationer och workshops med unga kring psykisk ohälsa.

Vi har tittat på olika grupper med kontakter med både kommun och region och som ofta har komplexa behov

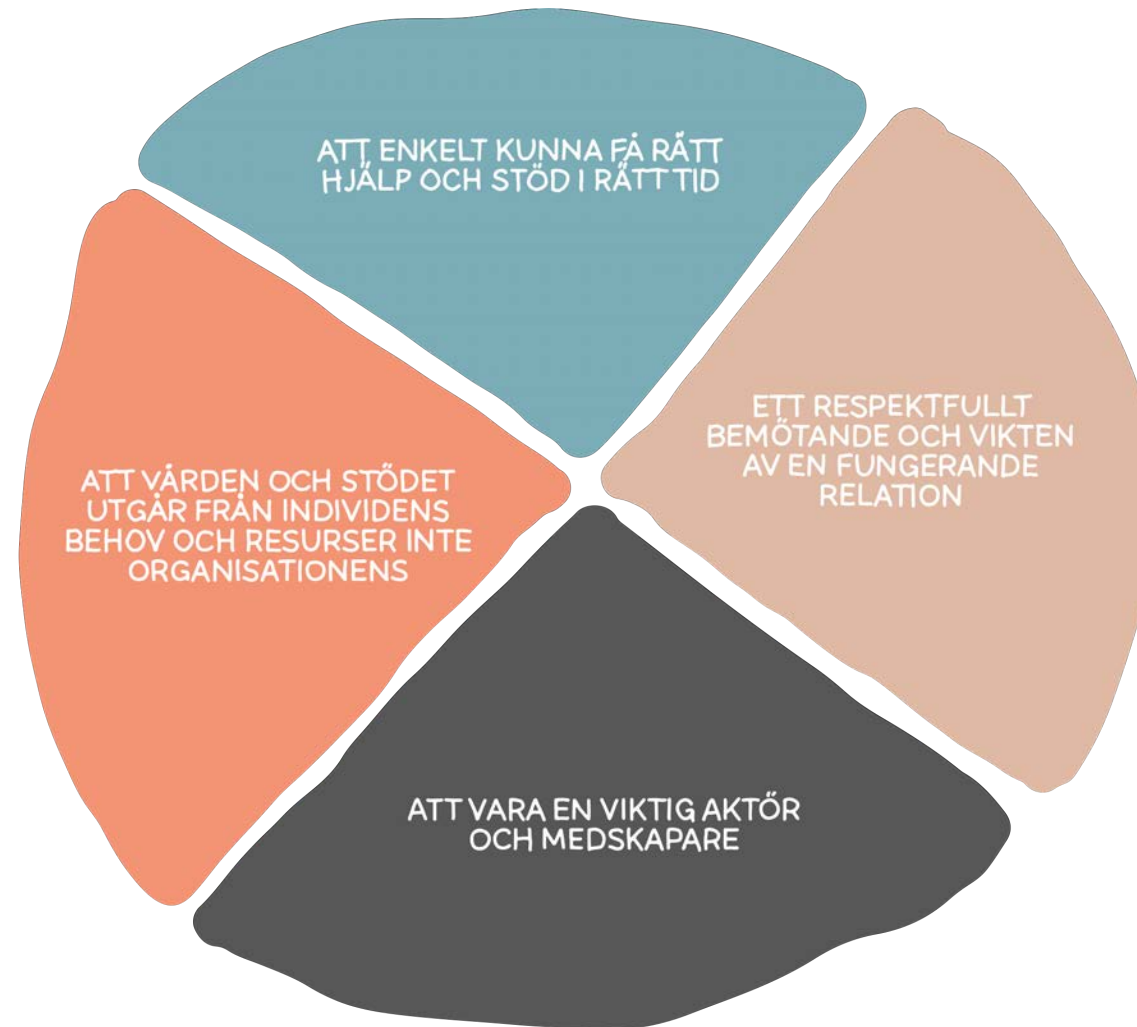
- Vuxna med stora behov och många kontakter med välfärdsaktörer
- Barn och unga med kroniska sjukdomar
- Äldre med insatser från kommun och region
- Unga och psykisk hälsa
- Personer med funktionsvariationer

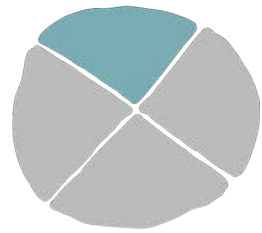


Innehåll

- Nära vård som en tjänstelogisk omställning
- Hur vi arbetat för att förstå vad som är viktigt och värdeskapande
- Fyra områden för vad som är viktigt och värdeskapande för invånare med komplexa behov

Vi har hittat fyra områden för vad som är viktigt och värdeskapande för invånare med komplexa behov





1.

ATT ENKELT KUNNA FÅ RÄTT HJÄLP OCH STÖD I RÄTT TID

- Att tidigt få hjälp av rätt kompetens
- Att enkelt kunna få stöd och hjälp när jag behöver det



"Jag blev inhyst på ett hotellrum för att komma undan honom. Jag satt i rummet helt ensam i 4 dagar, ingen att prata med för jag hade inte fått en handläggare än."

Att kunna nå någon när jag behöver det

"Ibland är det kanske inte innan kl. 17.00 man börjar må dåligt, utan när mörkret kommer"

"Vissa dagar riskerar ett möte bara att försämra mitt tillstånd"

Möjlighet till flexibel kontakt och kontaktvägar

"Jag tror att det skulle vara skönt om det finns någon att chatta med, dit man kan vända sig utan att bli dömd. Det bör vara lättåtkomligt så det inte blir jobbigt att ta kontakt"

ATT ENKELT KUNNA FÅ STÖD OCH HJÄLP NÄR JAG BEHÖVER DET

Att få tid att berätta sin historia utan tidsbegränsning

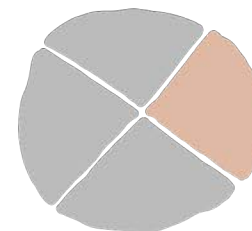
"De tar sig inte tid"

Att få kontakt med rätt person utan mellanhänder

"Jag brukar spara på olika direktnummer till olika läkare som jag använder när jag verkligen känner att jag behöver"

2.

ETT RESPEKTFULLT BEMÖTANDE OCH VIKTEN AV EN FUNGERANDE RELATION



- Att bli bemött med respekt, tilltro och att känna sig förstådd
- Att få ett kontinuerligt, personligt och tillitsfullt stöd

*"Att bli bemött som en människa,
inte en diagnos"*

**Att behandlas med
värdighet och respekt**

*"Olika personer från hemsjukvården
hela tiden. En del som inte känner
mig brakar rätt in, jag vill själv öppna
och låsa dörren"*

**ATT BLI BEMÖTT MED
RESPEKT, TILLTRO OCH
KÄNNA SIG FÖRSTÅDD**

"Tilliten är skör och lätt att förstöra"

**Att känna sig förstådd och
inte bli dömd**

*"Kommunikationen, att folket
som jobbar förstår en, så man
kan känna sig trygg"*

**Vikten av en
fungerande dialog**

*"När vi möter specialister inom
sin del så vet de inte hur de ska
bemöta barn med särskilda
behov"*

*"Ointresse och bristande
engagemang leder till att man
inte berättar allt"*

*"Värdefullt när hen hör av sig till mig,
visar att hen bryr sig, tänker på mig. Det
är oerhört viktigt för mig"*

**En kontinuerlig och
tillitsfull relation**

*"Det tar två år för mig att lita
på en ny hjälpperson"*

**Någon som tror på en och
står på ens sida**

*"Behov av någon som tror på en och
inte dömer. Någon som hejar på och
står på ens sida"*

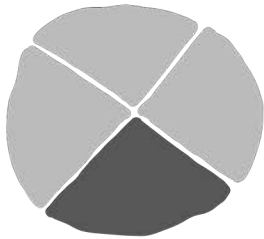
**ATT FÅ ETT KONTINUERLIGT,
PERSONLIGT OCH
TILLITSFULLT STÖD**

Någon som stöttar och avlastar

*"När hon sa –Vi ska ta hand om
dig. Det var som om molnen
försvann när ansvaret lyftes bort
från mina axlar"*

*"Närstående blir väldigt bundna och
upplever låg avlastning"*

3.



ATT VARA EN VIKTIG AKTÖR OCH MEDSKAPARE

- Att förstå vad som händer, känna kontroll och eget ägarskap
- Att bli sedd för mina resurser och förmågor



**ATT BLI SEDD FÖR MINA
RESURSER OCH FÖRMÅGOR**

*"Vi bestämmer tillsammans
vad vi ska ha för mål."*

**Att ses som en viktig
aktör och medskapare**

*"Folk pratar till honom som om han är
en liten dum gammal människa. Men
han är ju en yrkesarbetande man!"*

*"Det viktigaste är att
hålla sig frisk så man
slipper anlita dem alls"*

Fokus på självständighet

*"Frustration eller uppgivenhet
att vara en outnyttjad resurs, att
inte kunna bidra till samhället"*

*"God känsla när man får
mer autonomi och kan göra
mer själv"*

*"Bevisbördan ligger på mig. Gång
på gång måste jag berätta om det
jobbiga. Det river upp såren igen."*

**Ett system som fokuserar
på förmågor snarare än på
det sjuka**

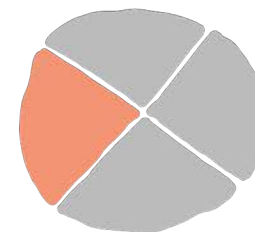
**Ett system som har tillit
och inte gör det lätt att
misslyckas**

*"Systemet är idag byggt på
att människor blir "färdiga"
och ett återfall behandlas då
som ett nytt ärende"*

*"Det gick ju inte den gången
heller. De hade inte möjlighet
att anställa mig så jag var
tillbaka på ruta ett igen."*

4.

ATT VÅRDEN OCH STÖDET
UTGÅR FRÅN INDIVIDENS
BEHOV OCH RESURSER INTE
ORGANISATIONENS



- Att se helheten och människan inte bara diagnosen
- Att uppleva samverkan och samordning från olika delar av vården och omsorgen
- Att strukturer, regler och gränsdragningar anpassas efter individens behov och resurser, inte organisationens

"Husläkaren jag fått nu försöker samla ihop all info om min fysiska och psykiska hälsa nu för att göra en helhetsbedömning. Jag har själv bett om den hjälpen, allt hänger ju ihop!"

Hjälp utifrån helheten, inte isolerade diagnoser eller problem

"Specialistmedicin har ingen helhetssyn utan ser bara till sin specifika del"

**ATT SE HELHETEN OCH
MÄNNISKAN INTE BARA
DIAGNOSEN**

**Fokus på upplevelsen av
hälsa och en fungerande
och meningsfull vardag**

"Det finns betydligt mer hjälp att få för att bli frisk än vad man kan få för att inte bli sjuk!"

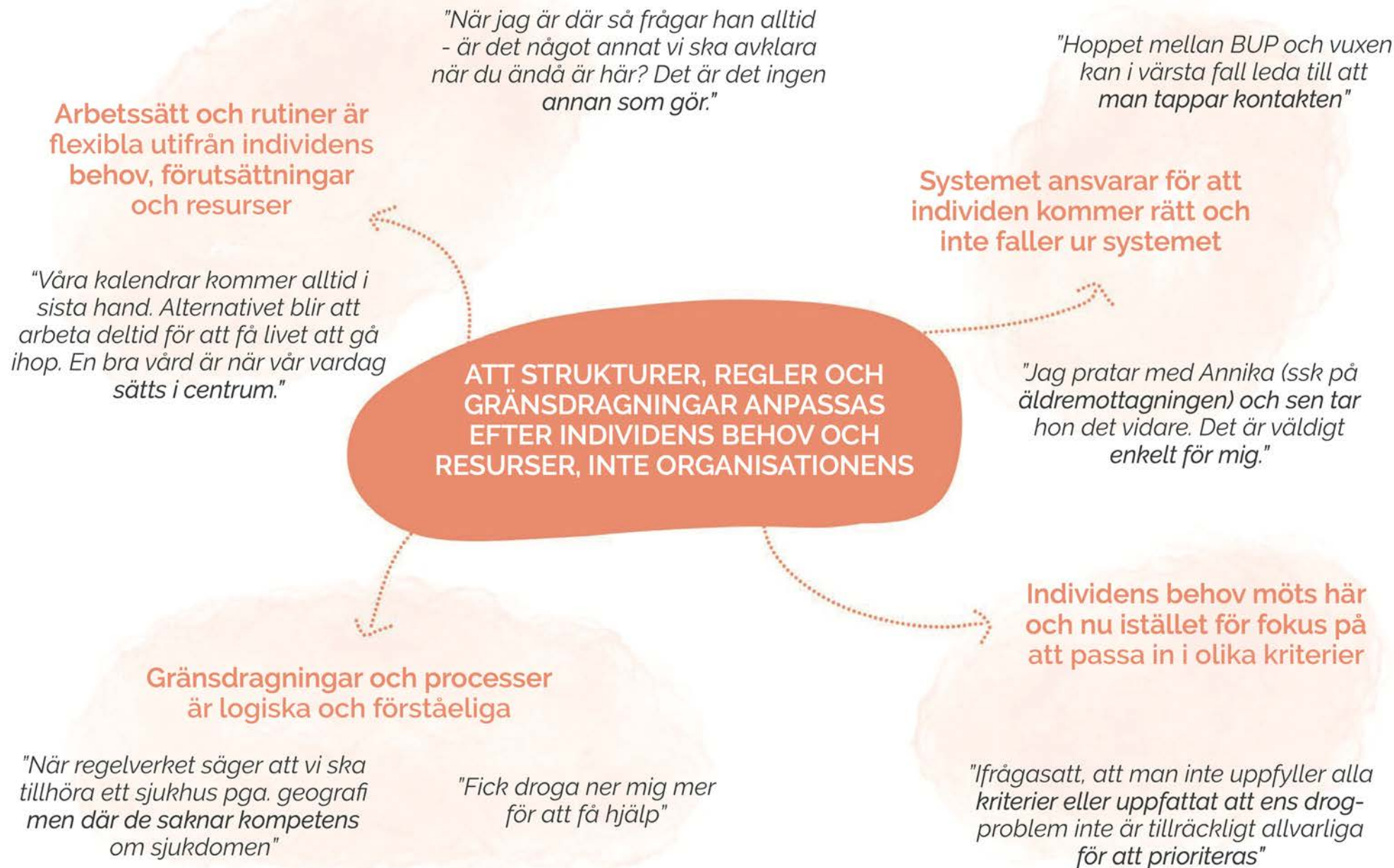
**Att inkludera ett bredare
perspektiv t.ex. närstående,
familj, skola**

"Man ses som individ, fränkopplad från resten av familjen, man saknar helhetsförståelse"

"De konstaterade att problemet inte var hos familjen utan skolan, och då hade de ingen anledning att öppna en utredning. De sa "vi jobbar med familjer, inte skolan" "

"Sysselsättning tycker jag är viktigt... Men det handlar ibland bara om att sättas i ett sammanhang, inte att det ska vara meningsfullt"







I Hälsolabb tar vi nu arbetet vidare

Vi ska utforska hur vi kan mäta och följa invånarnas värdeskapande:

- Tillsammans med regioner, kommuner, SKR och andra samarbetspartners hitta nya sätt att förstå och mäta patienters, brukares och invånares erfarenheter och värdeskapande i Nära vård, och på så sätt utveckla metoder för att följa upp omställningen ur ett invånarperspektiv.
 - Skapa en fördjupad förståelse kring nuvarande metoder och tillvägagångssätt för att följa patienters, brukares och invånares erfarenheter, samt möjligheter och utmaningar med dessa, t.ex. patient- och brukarenkäter.
 - Analysera kommunernas och regionernas befintliga data i verksamhetssystem för att hitta datapunkter som kombinerat kan fungera som mått eller indikatorer på invånarens värdeskapande.
- 

Är du intresserad av att ta del av arbetet eller själv delta ?

Kontakta vår projektledare:

Kalle Pettersson – Experio Lab
kalle.pettersson@experiolab.se
0729 74 75 65