



Patientberättelser

Patientberättelser är ett utmärkt verktyg för att komma i kontakt med patientens verkliga händelser och känslor. De kan skapa öppenhet för förändring, främja empati och ge värdefull information om hur det är att vara patient. De kan också bli ett tillfälle att upptäcka behov och resurser hos patienter och närstående för fortsatt verksamhetsförbättring.



TID
3 timmar



ANTAL MEDARBETARE
3 + flera personer



SVÅRIGHETSGRAD
Lätt

MATERIAL

- **Papper**
- **Penna**
- **Dator**

När ska verktyget användas?

Patientberättelser används för att bättre förstå hur det är för patienten att leva med en sjukdom. Det blir möjligt att få inblick i deras utmaningar, behov och resurser. Verktyget fungerar särskilt bra i början av ett förbättringsarbete, som ett sätt att kartlägga förbättringsbehoven.

Berättelserna är inte representativa för en hel population, men tillsammans kan flera berättelser ge djupa insikter som inte kan fås via andra metoder, till exempel genom enkäter.

Hur gör man?

- Bjud in patienten genom att beskriva varför ni är intresserade av att lära från hen. Det är bra för patienten att ha några frågor att fundera på i förväg, som till exempel: Berätta om ditt liv innan du fick dina första symptom. Hur ser din vardag ut idag? Vad har hjälpt dig?
- Berättelsen kan också utföras som en dialog eller intervju, där du ställer frågor till patienten och hjälper till att skapa en bra stämning. Du kan också bjuda in två patienter för att det ska kännas tryggare för dem båda, men det är bäst att fråga först.
- Be alla i teamet att vara generösa och aktiva lyssnare.
- Reflektera både personligen och som team efteråt: Vad lärde du dig? Vad förvånade dig? Hur stämmer denna berättelse med de du har hört tidigare? Vad var svårt att höra? Vad vill du göra med det som du har lärt dig? Vilka berättelser vill du som vårdgivare dela?

Utmaningar

Berättelser är kraftfulla och kan väcka starka känslor hos berättaren eller åhörarna. Därför ska patienten förberedas och bemötas med omsorg. Bjud in någon som har haft tid att reflektera över sin situation.



→ Patientberättelser fortsättning

Exempel på skrivna patientberättelser

- [Ett reportage om Lillian som har Hortons huvudvärk.](#)
- Skånes universitetssjukhus serie [Patienter berättar.](#)

Mer information

- [Using patient stories with boards](#) från National Health Service (NHS) (engelska).
- [See it My Way Program](#) från King's Fund (engelska).
- [Toolkit for Collecting and Using Patient Stories](#) från WA Health (Government of Western Australia) (engelska).

Hur berättar man sin historia för ett förbättringsteam: tips för patienten

- Förbered dig genom att först förstå syftet med din berättelse, när och hur länge du ska berätta, vem som kommer att lyssna och varför.
- Reflektera över din erfarenhet och hur du vill lägga upp berättelsen. Du kan beskriva det som har hänt i kronologisk ordning eller välja ut några illustrerande ögonblick som du beskriver i detalj.
- Glöm inte att ta med det positiva – det gör det lättare för åhöraren att lyssna.
- En bild säger mer än tusen ord. Ta med ett familjefoto eller rita din vårdresa.
- [Tips inför berättande](#), från Sverige Berättar, P4 Sverige, Sveriges Radio
- [Training Patient and Family Storytellers and Patient and Family Faculty](#) ur Permanente Journal (engelska).
- Se och lyssna på [Börjes berättelse \(film 3:51\)](#).
- Se och lyssna på andra [patientberättelser \(filmer\)](#).