



# Patientresa

En patientresa är en grafisk visualisering av en upplevelse eller process, till exempel ett vårdbesök. Den beskriver patientens känslor kring det de upplevt. Genom att kartlägga på detta sätt får man nya insikter om patienters behov, förväntningar och beteenden som i sin tur kan inspirera till idéer för förbättring och utveckling.



TID  
2–4 timmar



ANTAL MEDARBETARE  
1 + flera



SVÅRIGHETSGRAD  
Medel

## MATERIAL

- Whiteboard eller stort papper
- Pennor
- Post-it lappar
- Kamera

## När ska verktyget användas?

Metoden används för att få en djupare förståelse för patientens behov och beteende än man kan få via till exempel enkäter eller förslagslådor. Den fungerar bra när man vill jobba med processer på ett systematiskt sätt.

Den kräver lite erfarenhet av och träning i att ställa öppna frågor och i att arbeta med själva metoden. Man får bättre information ju fler gånger man använder den, eftersom processen och patienterna är annorlunda varje gång. Patientresor är ett bra komplement till andra verktyg såsom Kameradagbok, Skuggning och Patientberättelse.

## Hur gör man?

- Identifiera processen ni vill jobba med. Den kan vara stor, som hela diagnos-behandling-återhämtningsresan, eller mindre, som att boka en tid.
- Identifiera en eller flera patienter/närstående som precis har eller ska gå igenom processen. Be de att dokumentera sin resa, både utifrån det som faktiskt hände och hur det kändes. De kan även använda kamera för att dokumentera sin upplevelse. Se verktyget Kameradagbok.
- När personen beskriver vad som hände – lyssna aktivt! Anteckna med stödord och fånga citat som är särskilt beskrivande. Ställ öppna frågor som: ”Varför det?” ”Berätta mer!” och ”Hur kändes det?”
- Använd informationen till att rita upp både händelserna och känslorna.
- Se till att insikterna lever vidare genom att reflektera och dokumentera insikterna på en poster eller i en presentation. Citat och foton är kraftfulla att ta med.

## Mer information

- [Exempel](#) på hur patientresor användes för att förbättra kallelser för barn i Folk tandvården i Värmland.