



Vad är bra och vad kan förbättras?

Med detta verktyg får du insikt i era patienters tankar och känslor om er verksamhet.



TID
Cirka 30 min
+ sammanställning



ANTAL MEDARBETARE
1–2 personer
+ patienter



SVÅRIGHETSGRAD
Enkel

MATERIAL

- Post-it
- Papper
- Penna
- Blädderblock

När ska verktyget användas?

Syftet med att fråga patienter vad de tycker är bra och vad som kan förbättras i vården är att få igång en öppen och tillåtande dialog. Verktyget funkar bra på en workshop eller i en fokusgrupp, som underlag till en patientintervju.

Eftersom resultaten av övningen ofta är extrema och ibland med starka åsikter behöver verktyget oftast kompletteras med strukturerade metoder som patientintervju eller enkäter.

Hur gör man?

Planera

- Välj hur frågan ska användas, till exempel uppvärmningsövning, patientintervju eller annat.
- Anpassa frågan till din situation. Testa den gärna på ett par kollegor.

Utföra

- Skapa en öppen stämning i dina inledande kommentarer. Bjud gärna på några exempel som visar deltagarna att alla svar är ok.
- Håll ett hög tempo och bejaka alla svar utan att gå i försvar.
- Ta in och var stolta över det patienterna är nöjda över!
- Var inte rädd att ställa uppföljningsfrågor, ”Berätta mer om varför du tycker att det är bra”.
- Ställ gärna en direkt fråga om det är något särskilt du är nyfiken på att få veta.
- Dokumentera allas kommentarer och bekräfta därefter att du har skrivit rätt. Det är bra att ha en person som faciliterar övningen och en som fångar upp svaren på ett blädderblock.

Uppföljning

- Reflektera över feedbacken med de andra som var med.
- Återkoppla om möjligt positiv feedback till individer.
- Ta hjälp av det patienterna lyft fram att de inte är nöjda med, det kan användas till att förändra och förbättra.

Utmaningar

Om patienterna inte känner sig trygga med att lämna negativ feedback till personalen, kan det vara svårt att få värdefull information. Det kan vara lättare att ha med en annan patient som faciliterar övningen.