

15 SKRIDT

15 Skridt er udviklet i England af NHS Institute for Innovation and Improvement og er en metode til at se sundhedsvæsenet gennem patienters og pårørendes øjne ved systematisk at undersøge førstehåndsindtryk. Metoden har været anvendt i Sikkert Patientflow.

Formål: Identifikation af, hvad der fungerer godt, og hvad der skaber forstyrrelser i patienters og pårørendes møde med klinikken eller afdelingen. Positive forventninger hos kollegerne.

Tid: Forberedelse max. 1 time. Gennemførelse 30 min. Præsentation 20 min.

Materialer: Blok med spørgsmål og skriveredskab – og senere oversigt over positive og negative indtryk samt en side, der viser tiltaget.

Forberedelse – Sådan gør I:

1. Fortæl kollegerne, at I prøver en ny metode af til at få bedre indblik i patienters og pårørendes førstehåndsindtryk af klinikken/afdelingen. Alle skal gøre som de plejer. Og fortæl, at resultaterne vil blive delt på et fælles møde.
2. Invitér en gruppe af 1-3 pårørende samt 2-3 medarbejdere (gerne fra andre afdelinger, eller med en ikke-klinisk baggrund) til at bruge 30 min. sammen på at dele deres førstehåndsindtryk. Resultaterne vil blive delt med personalet og ledelse på klinikken/afdelingen.
3. Mød gruppen på det givne tidspunkt ved indgangsdøren. Fortæl, at I sætter pris på deres umiddelbare indtryk. Der er intet rigtigt eller forkert. I vil gerne blive klogere på, hvordan klinikken/afdelingen tager sig ud fra patienters og pårørendes perspektiv. Fortæl at I nu går ind og alle i de første 5 min. blot går ind og suger indtryk til sig.
4. Saml' gruppen på gangen, eller i et mødelokale i nærheden i 15-20 min. Stil åbne spørgsmål til gruppens førstehåndsindtryk, fx »Hvordan føles det at være her?«, »Er stedet imødekommende?, omsorgsfuldt?, involverende?, velorganiseret?«, og slut med at spørge om der er flere indtryk, vi skal dele? Notér svarene undervejs. Kommentér ikke, forklar eller forsvar ikke. I skal blot lytte. Afslut med et tak.

Præsentation – Sådan gør I:

1. Notér positive og negative indtryk fra gruppens førstehåndsindtryk på en tavle, en slide eller en kopi.
2. Præsentér, at I har kigget på klinikken/afdelingen med patienters og pårørendes øjne. Gennemgå de positive og negative indtryk, der kom frem. Giv jeres bud på, hvad disse førstehåndsindtryk siger om jeres muligheder og jeres udfordringer.
3. Fortæl om tiltaget. Vis på en enkelt side (en slide eller en kopi), hvad tiltaget indebærer. Spørg dernæst jeres kolleger »Hvilke af disse førstehåndsindtryk kommer vi til at forandre med dette tiltag?« »Hvad skal der til for at vi får greb om udfordringerne?« »Hvad skal der til for at vi får udnyttet mulighederne?«