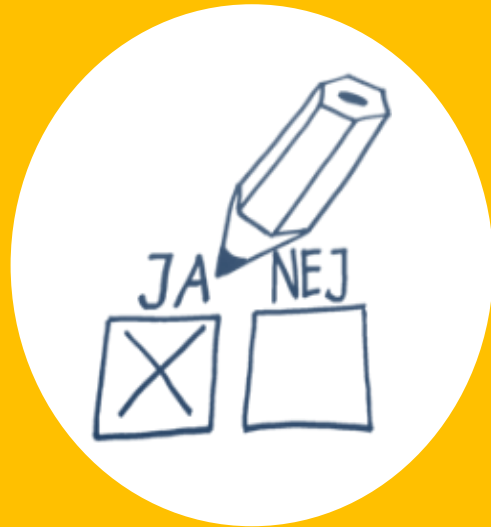


Feedbackmøder – ”en metode til live feedback fra brugere”

DES årskonference 2017

Hvem er vi?



Evalueringer og brugerundersøgelser der forbedrer kvaliteten i sundhedssektoren

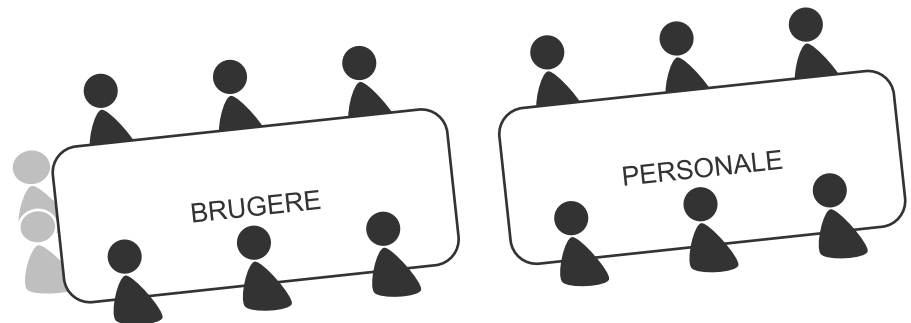


Undervisning, metodeudvikling og inspiration



Implementeringsstøtte

HVAD ER ET FEEDBACKMØDE?





Hvorfor feedbackmøder?

- Feedback "live" fra brugere (ikke overleveret)
- Brugerne kan få øje på uhensigtsmæssigheder, som personalet ikke ser i det daglige
- Fælles referencepunkt i kvalitetsarbejdet
- Ros til personalet

FØR – UNDER – EFTER ET FEEDBACKMØDE

før
feedbackmødet

- Valg af temaer
- Rekruttere deltagere
- Kort telefoninterview med brugere

under
feedbackmødet

- Introduktion og præsentation
- Brugere interviewes
- Pause
- Personalet interviewes
- Brugere interviewes igen
- Afrunding

efter
feedbackmødet

- Prioriteringsrunde
- Handleplansmøde

1-3 timer

2 timer

FØR

- Udvælg temaer
 - Dele af et patientforløb (fx udskrivelsen)
 - Resultater fra national tilfredshedsundersøgelse (LUP)
 - Klager
 - Særlig brugergruppe
 - Nye tiltag
- Udarbejd spørgeguide og drejebog

FØR

- Rekruttere deltagere:
 - 6-10 brugere + tilsvarende antal personale
 - Homogen referenceramme
 - Forskellige oplevelser
- Afsæt tid til rekruttering
- Evt. kort telefoninterview med brugere før feedbackmøde
- Påmindelser til deltagere (sms, e-mail, telefon)

UNDER FEEDBACKMØDE

under

feedbackmødet

Introduktion og præsentation

Brugere interviewes

Pause

Personalet interviewes

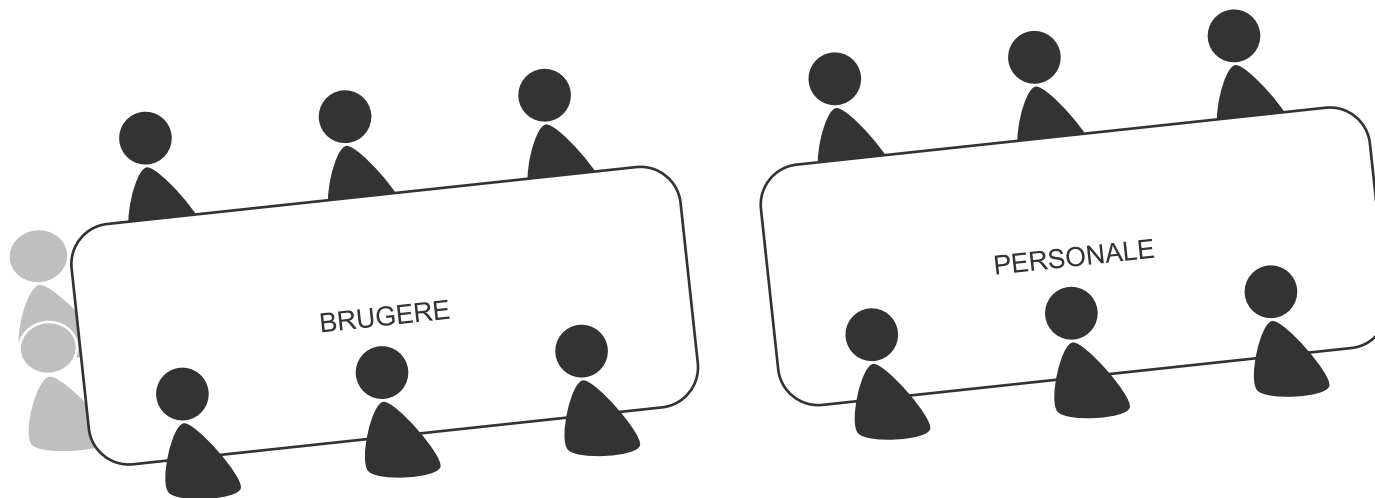
Brugere interviewes igen

Afrunding

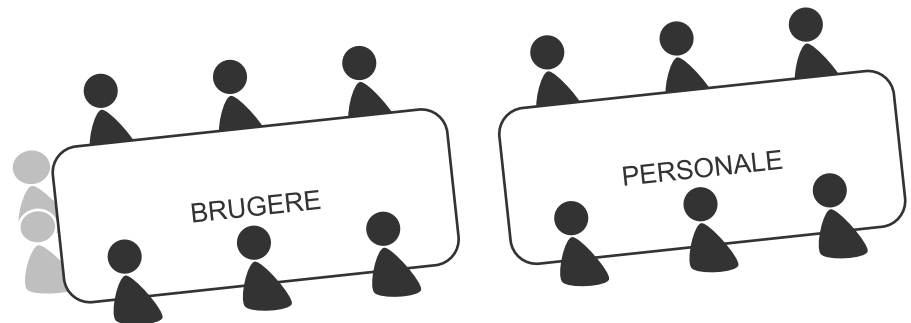
2 timer

Opsætning af borde til feedbackmøde

2 timer



OPSAMLING PÅ ET FEEDBACKMØDE



Opsamling – hvordan?

- Brugere prioriterer indsatsområder
- Personalets sortering og prioritering (i direkte forlængelse af feedbackmødet)
- Eksisterende kvalitetsudviklingsarbejde, f.eks. PDSA
- Idégenereringsworkshop
- Handleplaner

Brugerne prioriterer indsatsområder

1-3 timer



- Brugere prioriterer de tre vigtigste indsatsområder
- Personalet udarbejder handleplaner ud fra brugernes prioriteringer

Personalets sortering og prioritering i direkte forlængelse af feedbackmøde

Indsatser der kan sættes i gang med minimale tiltag (Just do it)

Indsatser der kræver en større indsats i afdelingen (fx omstrukturering af patientforløb)

Indsatser der rækker ud over afdelingen (går på tværs af afdelinger/sektorer)

Idégenereringsworkshop



- Tre timer
- Grupper af ca. seks personer arbejder med et indsatsområde
- Udarbejder handleplan

PLAN FOR INDSATSER- EKSEMPEL

INDSATS

Hvilke tiltag kan vi gøre for at forbedre patienternes oplevelser?

TIDSRAMME

Hvad skal vi nå og hvornår?

OPFØLGNING

Hvordan følger vi op på indsatsen og hvornår?

ANSVARLIG

Hvem er ansvarlig for indsatsen?

Eksempler på tiltag på baggrund af patienternes feedbackmøde

- Ændret indkaldelsesbrev med information til forældre om at huske mad
- Indføring af at patienter selv har mulighed for at booke tid til stuegang
- Flere mellemmåltider til indlagte patienter
- Ekstra bemanning på afdelings telefon i udvalgte tidsrum
- Ny indretning af venteværelset med særlig fokus på børn

Settings for et for et feedbackmøde

- På tværs af sektorer
- Hospitaler:
 - Somatik
 - Psykiatri
- Region



5 minutter med sidemand

- Kan feedbackmøder være anvendelig i jeres hverdag og kontekst – hvordan?
- Hvilke fordele ser I ved feedbackmøder?
- Hvilke begrænsninger ser I ved feedbackmøder?



Feedbackmøder er særligt gode til...

- At give et levende indtryk af brugernes oplevelser og holdninger
- At lytte og reflektere over brugernes udsagn uden at skulle komme med svar og forklaringer
- At give indsigt i blinde vinkler på egen praksis
- At motivere til det videre forbedringsarbejde (har hørt, hvad det betyder for brugerne)
- At få mulighed for at få uddybet brugernes udsagn



Feedbackmøder er særligt gode til...

BRUGERPERSPEKTIVET

- Hørt af ledelsen
- Komme med ros og kritik (uden at det bliver en klage)
- Værdien af at mødes med ligesindede



Det udfordrende ved feedbackmøder kan være...

- At rekruttere brugere til at deltage i feedbackmødet
- At det potentielt er de mest ressourcestærke brugere, der deltager i feedbackmødet
- At få personale til at deltage i feedbackmødet, hvis det ikke indgår i arbejdstiden
- At det kræver kompetencer at facilitere mødet og få en konstruktiv feedback
- At alle deltagere – brugere såvel som personale – skal have en åben indstilling til mødet

Patientinddragelsesguiden.dk

Patientinddragelsesguiden 

OM GUIDEN

KONTAKT

Metoder Sammenlign metoder Hvad er organisatorisk brugerinddragelse?



Din **guide** til
organisatorisk
brugerinddragelse



Her kan du finde inspiration til metoder og trin-for-trin guides til organisatorisk patientinddragelse. Siden er under opbygning

Patientinddragelsesguiden.dk

			
Brugerrepræsentanter i eksisterende mødefora	Brugerråd	Feedbackmøder	Gruppeinterview
			
Individuelle interview	Lederrunder	Observation	Patient- og brugerkonsulenter
			
Postkort	Spørgeskemaundersøgelser	Workshop	Åben telefon til sygehusledelsen

Fra den 1. september har vi fået nyt navn



**Region
Hovedstaden**

Kompetencecenter
for Patientoplevelser

Følg os på
facebook



www.patientoplevelser.dk

The screenshot shows the homepage of the website. At the top is a green navigation bar with the following menu items: YDELSER, UNDERSØGELSER, INSPIRATION OG METODE, MEDARBEJDERE, and ER DU PATIENT?. To the right of the navigation bar is a search icon. Below the navigation bar is a large banner image of two women in white lab coats looking at a screen. Overlaid on the left side of the banner is a dark grey box with the text: "Hvordan virker indsatsen egentlig? Har I brug for bistand til evaluering af en given indsats, så kontakt os for en uforpligtende dialog om, hvordan det kan gribes an." Below this text is a green button with a right-pointing arrow and the text "LÆS MERE". On the right side of the banner is a vertical green sidebar with the heading "VORES YDELSER" and a list of services: "Evaluering og kvalitetsudvikling i sundhedssektoren", "Spørgeskemaundersøgelser", "Interviewundersøgelser og andre kvalitative undersøgelser", and "Undervisning og metodeudvikling". At the bottom of the sidebar is a green button with the text "FLERE YDELSER". Below the banner is a section titled "Aktuelt" with a horizontal line. There are two green boxes in this section. The left box has a small image of a woman talking to a patient, the heading "LEDIG STILLING", the text "Vi søger en kvantitativ analysekonsulent, der kan programmere i SAS.", and a green button "LÆS MERE". The right box has a small image of a hand writing on a document, the heading "LUP RESULTATER", the text "Resultaterne af Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) er klar. Læs mere på vores LUP-hjemmeside (åbner i nyt vindue).", and a green button "LÆS MERE".

Evalueringskonsulent Christine Lærke Witzke

Mail: christine.laerke.witzke@regionh.dk

Chefkonsulent Rikke Gut

Mail: rikke.gut@regionh.dk