



Trin for trin: **15 skridt**

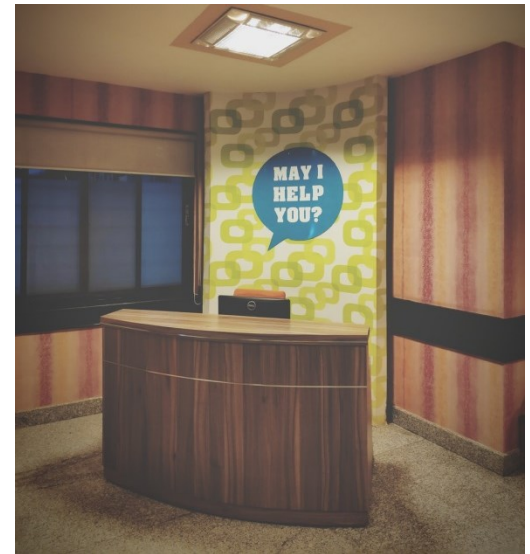
Psykiatriens forbedringsværktøjskasse

Formålet med 15 skridt

At forbedre patienter/ pårørendes umiddelbare oplevelse af afdelingen.

Fokus er følgende set fra patientens/ pårørendes synsvinkel:

1. Afdelingens imødekommenhed
2. Sikkerhed og tryghed
3. Behandling, pleje, faglige tilgange (pædagogisk, psykologisk, psykiatrisk)
4. Velorganiseret og harmoni/ro



Inden I begynder



Deltagere: Leder og relevante medarbejdere, den person, der skal gå 15 skridt, fx patient/pårørende, der er knyttet til afdeling.



Materialer: Print noteark til 15 skridt ud fra www.rm.dk/forbedringps

Varighed: 1-2 timer

Resultat:
Noteark med 15 skridt-personens iagttagelser og ideer til forbedring.

Inden I begynder

Forberedelse

Afstem forventninger med deltagere ift. tidsramme, roller og opsamling. Giv notearket på forhånd. Aftal et evt. særligt fokus indenfor de 15 skridt, fx dokumentation med patienter.

Reflektér

- Hvad vil vi gerne have feedback på hos os med 15 skridt? Og hvem kan bedst give os den viden? Patient eller pårørende?

Sådan gør I

- Tag 15 skridt i afdelingen. 15 skridt-personen ser sig omkring. I stopper og taler om det, I ser. Dette gentages.
- Brug sanser til at opbygge førstehåndsindtryk.
- Prøv at konkretisere, hvorfor det føles som de gør.
- Medarbejder: Brug spørgsmål i spørgeguide til at fokusere og holde systematik, lyt og se – vær nysgerrig
- Spørg patienter/pårørende /personale, når det er relevant og muligt.

Opsamling: Noteark

15 SKRIDT SPØRGSMÅL OG NOTER

Afdeling: _____

Dato: _____

Deltager: _____

<p>1. Afdelingens imødekommenhed</p>	<p>Hold øje med:</p>
<p>Atmosfære</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialog mellem patient/pårørende, personale/personale og synlighed på personale • Personalets kropsholdning, toneleje og arbejdstempo • Hvordan får personalet mig til at føle? • Tilgængelighed af information og hvordan opleves informationen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Imødekommende skranke/reception • Skilte - 'Velkommen skilte' • Imødekommende personale • Synlige besøgstider • Information om, hvem der er på arbejde • Visne blomster, maling, malerier – det æstetiske • Opholdsrum
<p>Noter:</p>	

Vigtigt: Opfølgning på 15 skridt

- Gør jer klart, hvordan I vil følge op på jeres nye viden. Det er her I får værdi.
- Prioritér og sæt indsatser i gang, der inddrager medarbejdere og egne patienter i løsningerne.

Eksempler på opfølgning i psykiatrien i RM

Indretning af aktivitetsrum, opslag om patientaktiviteter, information i afdelingen, arbejde med fælles dokumentation, ny omgang 15 skridt med deltagelse i patientmøder eller modtagelse af patient.

Få mere værktøj til at forstå dit system

Besøg værktøjskassen på www.psykiatri.rm.dk/forbedring og find bl.a.:

- Arbejdsgangsanalyse
- Paretoanalyse
- Trin for trin-vejledning til "Quick & dirty"
- Trin for trin-vejledning til driverdiagrammer
- SMART-mål