

ESTHER



Arbetsbok för ESTHER-coacher

ESTHER
Region och kommuner i Jönköpings län i samverkan

ESTHER
Network for Health & Social Care
SINGAPORE



Författare och medarbetare:

Region Jönköpings län, Sverige

Redaktörer och sammanhållande

Nicoline Vackerberg, MSc, RPT

Koordinator, ESTHER Network International

Utvecklingsledare, Qulturum, Region Jönköpings län, Adjunkt Jönköping Academy

Rolf Bardon, B.A. Informationsstrateg

Utvecklingsledare, Qulturum, Region Jönköpings län

Projektgrupp

Singapore

Esther Lim, M.Sc. (Evidence-based Social Intervention)

Coordinator, ESTHER Network Singapore

Assistant Director, Regional Health System, SingHealth

Master Medical Social Worker, Medical Social Services, Singapore General Hospital

Tan Jie Bin, B.A. (Social Work)

Deputy Coordinator, ESTHER Network Singapore

Medical Social Worker, Medical Social Services, Singapore General Hospital

Andy Sim, MSW, CT, Fellow (Zelda Foster Studies in Palliative & End of Life Care)

Curriculum Design, ESTHER Network Singapore

Principal Medical Social Worker, Medical Social Services, Singapore General Hospital

Innovation and Quality Management Department

Regional Health System, SingHealth

Kent, United Kingdom

Anna Carlbom, RN, ESTHER co-ordinator

The Graham Care Group AND Kent and Medway Integration Pioneers

Alison Mills Project Manager

Kent and Medway Integration Pioneers, Kent County Council

Susanne Mueller Project Officer

Kent County Council, Design and Learning Centre

ESTHER Arbetsbok för ESTHER coacher

Original: **The ESTHER Coaches Workbook 2017**

© ESTHER Network, Jönköping, Sweden

© ESTHER Network, Singapore

© ESTHER Network, United Kingdom

INNEHÅLL

Inledning	Bästa ESTHER-coach! Några ord på vägen.....	4
Kapitel 1.	ESTHER – nätverk, vision, coaching	5
	1. ESTHER – nätverk och coacher	6
	2. Vision för ESTHER	8
	3. Ett internationellt lärande nätverk	9
	4. ESTHER-coaching är speciellt	11
	5. Bedöm dig själv som Esther-coach	13
	6. Hitta din lärandestil – en liten övning	14
Kapitel 2.	Vad är bäst för ESTHER? Kund/personorientering	17
	1. Bygga empati	9
	2. Lyssna aktivt	20
	3. Kompetens att ställa frågor/intervjua	22
	4. Observation	25
	5. ESTHERs personliga profil	27
Kapitel 3.	Vilka behöver samverka för att åstadkomma det bästa för ESTHER?–Systemtänkande	29
	1. Kartläggning av ESTHERs resa genom vården	31
	2. Kraften av en egen ESTHER-berättelse	34
	3. Organisera ett ESTHER Café	36
Kapitel 4.	Från Idé till handling	41
	1. Förbättringsmodellen	43
	2. Formulera SMARTa och utmanande mål	45
	3. PGSA – steg för steg	47
	4. Baskunskap om mätningar	49
	5. Att identifiera alla som kan vara påverka ditt förbättringsarbete	51
	6. Att kommunicera förändringsarbete till alla som berörs....	56
Kapitel 5.	Positiv energi och hållbarhet	59
	1. Att ha en ESTHER-coach identitet, inkl sex internationella ESTHER-coacher om att vara ESTHER-coach	60
	2. Uthållighet/Hållbarhet	62
Bilagor	1. Mall för ESTHER-coaching	65
	2. Mall för intervjuer med ESTHER	66
	3. Mina personliga reflektioner som ESTHER-coach	67
	4. Lägesrapport (mall)	70
	5. Din ESTHER Coach-dagbok för reflektioner.....	71-90

Bästa ESTHER-coach!

Välkommen till den värld där vi skapar positiva relationer genom coaching.
"Coaching bygger på den gamle greken Sokrates princip att du aldrig kan lära människor något, de måste lära sig det själva".

Den här boken är skriven för att påminna dig om att fråga: "Vad är bäst för ESTHER?" Vi startar vårt dagliga arbete inom hälsa- och välfärdsorganisationerna med målet att öka värdet av våra tjänster för individer i samhället. Samarbete och partnerskap bör vara något naturligt i vårt dagliga arbete.

Idag har hälso- och socialvården blivit så komplex att det är omöjligt för vården/omsorgen att kunna leverera sina tjänster på ett traditionellt sätt. Istället behöver vi ta på oss en ny roll, nämligen rollen som coach. Genom att använda coaching-metoder och coaching-teknik, kan ledare fortfarande vara effektiva utan att ha alla svar och utan att behöva berätta för sina arbetslag och kollegor hur de ska göra.

Coaching handlar om att ha en bra kontakt med människor, inspirera dem att göra sitt bästa och hjälpa dem att växa. Det handlar också om att utmana människor att arbeta sig genom sina problem och på egen hand finna lösningen. Coaching är långt ifrån en exakt vetenskap, och alla ESTHER-coacher kan utveckla sina unika och individuella stilar för coaching.

"To use coaching successfully, we have to adopt a far more optimistic view than usual of the dormant capability of people, all people."

Timothy Gallwey

Jag tror att en coach borde ha tre huvudsakliga färdigheter – att vara bra på att fråga, lyssna och visa empati. De är direkt kopplade till individens förmåga att kommunicera effektivt och bygga upp starka relationer.

När du coachar behöver du inte vara experten. Du behöver inte vara den smartaste eller mest erfarna personen i rummet. Och du behöver inte ha alla svaren. Däremot måste du kunna knyta an till människor, så att du inspirerar dem att göra sitt bästa och hjälpa dem att söka inom sig själva för att komma fram till sina egna svar.

Lycka till!

Göran Henriks

Utvecklingsdirektör, Region Jönköpings län
Chef för Kultorum

Kapitel 1

ESTHER – nätverk, vision, coaching

Denna arbetsbok är skriven för att stödja utvecklingen av ESTHER-coacher i hälsa- och välfärdsorganisationer ur ett internationellt perspektiv.

Utbildning av ESTHER-coacher startade i Sverige 2006. Målet var att utveckla kunskap hos personalen som arbetar nära patienter/brukare för att kunna bedriva personcentrerat förbättringsarbete.

ESTHER-coacher arbetar alltid utifrån ESTHERs behov med målet att uppnå personcentrerad vård i hela vårdkedjan.

I Sverige handlar ESTHER-coachingen i vård- och omsorg för det mesta om förbättringar inom det dagliga arbetet. Det kan också göras inom tidsmässigt begränsade förbättringsprojekt.

Innehåll kapitel 1

1. ESTHER – nätverk och coacher
2. Vision för ESTHER
3. Ett internationellt lärande nätverk
4. ESTHER-coaching är speciellt
5. Bedöm dig själv som Esther-coach
6. Hitta din lärandestil – en liten övning

Lärandemål - kapitel 1

- Att förstå visionen om ESTHER och hur du kan stödja det
- Hitta din lärande-stil och andra lärande-stilar
- Att veta skillnaden mellan en ESTHER coach och en förbättringscoach



*Från BBC:s nyheter 5 augusti 2014,
länk till inslaget på nästa sida.*

Att göra:

- Lär känna din lokala ESTHER webbplats
- Titta på ESTHER-nätverkets introduktionsvideo
- Skriv ned minst två förväntningar du har på att bli en ESTHER coach eller minst två frågor om ESTHER på ESTHERs lokala Facebook-sida
- Skriv/reflektera gärna på ESTHERs internationella ESTHER blogg om skillnaderna mellan att vara en ESTHER-coach och en förbättringscoach
- Hitta din egen lärande-stil

1. ESTHER – nätverk och coacher



I Jönköpings län omfattar ESTHER-nätverket 13 kommuner, tre sjukhus, primärvårdspersonal och lokala privata vårdgivare av hälso- eller socialvård¹. För att belysa behovet av vårdkoordinering och god service skapade initiativtagarna av detta nätverk en fiktiv person, "ESTHER" – från början personifierad som en äldre dam och senare synonymt med alla personer med komplexa vårdbehov som behöver vård och omsorg från flera organisationer. Det som är viktigt för ESTHER är resultatet av hela systemet, inte bara de enskilda delarna.

ESTHER-coacher rekryteras bland de anställda som arbetar närmast ESTHER eftersom de är "ögon och öron" nära patienten/brukaren och har goda möjligheter att finna sådant som kan förbättras. Att utbilda coacher inom organisationen medför också att man ökar kunskaperna i hela vårdsystemet. När man står inför ett problem är frågan "Vad är bäst för ESTHER?" en bra vägledning.

Vad är bäst för ESTHER?

Kännetecknet för en ESTHER-coach är att alltid fråga "Vad är bäst för ESTHER?" och att låta svaret direkt leda till att något görs för ESTHER, hellre än för organisationens egenintresse.

En äldre medborgare i Sverige beskrev en ESTHER-coach så här:

En Esther-coach är en person med ett genuint intresse för att hjälpa medmänniskor som påverkas av luckor i hälso- och omvårdnadssystemet.

(Web-intervju, 6 december, 2011.)

Material

- The ESTHER Network - introduction
<https://www.youtube.com/watch?v=qAssRiXWcbk>
- BBC News - How Sweden cares for its elderly population?
<https://www.youtube.com/watch?v=3-jVmknZ9Tw>
- SingHealth Regional Health System –What Really Matters
<https://www.youtube.com/watch?v=C2st5V1amLc>

¹ Såsom privata vårdcentraler och sociala inrättningar inom omsorgerna.

ESTHER i Singapore och Storbritannien

Singapore och Kent, England utbildade sina första ESTHER-coacher 2016. Här är några reflektioner från de som gick utbildningen:

- *Först och främst är en förståelse för ESTHERs behov och personliga önskemål viktig.*
- *ESTHER-coachen är en unik individ som är beredd att lyssna, vara uppmärksam och närvarande för att kunna ge det som ESTHER önskar och har behov av.*
- *ESTHER-coacher stödjer utvecklingen av interprofessionell samverkan och bästa möjliga vård och omsorg.*
- *ESTHER-utbildningen påminde mig om att gå tillbaka till grunderna – att se brukare som en värdefull resurs.*
- *Som ESTHER-coach hoppas jag kunna påverka mina arbetskamrater i vården.*
- *Även om idén om “ESTHER” inte är ny, tycker jag att det är enkelt att ställa frågan till mig själv, “Hjälper detta ESTHER?”, “Vad är bäst för ESTHER?” och att göra det för alla mina patienter och deras familjemedlemmar, mina osedda patienter/Esther. Detta har hjälpt mig att ha fokus.*
- *När allt kommer omkring, det är ESTHER som är expert på sig själv!*

Se citat från **ESTHER International blog, Juni 2016**

Finns här: <https://esthernetworkblog.wordpress.com/2016/06/26/launching-esther-coach-program/#comments>

“Be the change that you wish to see in the world.”

Mahatma Gandhi

2. Vision för ESTHER

ESTHER-visionen är plattformen för din roll som ESTHER-coach. Förbättringsarbete ska alltid vara i linje med ESTHERs vision. Den styr ditt förbättringsarbete och är en källa till motivation för dig. Den påminner dig om ditt syfte och roll som ESTHER. Som ESTHER-coach är **du** den viktigaste personen för att den här visionen delas av alla dina arbetskamrater, kollegor och till och med dina ledare; liksom att arbeta med dem för att omvandla visionen till handling.

Som coach påminner du andra i din organisation att ständigt ställa sig frågan "Vad är bäst för ESTHER? Du är ett levande exempel på visionen.

ESTHER Vision i Region Jönköpings län, Sverige

Esther ska uppleva trygghet och oberoende samt leva ett självständigt liv som förstärks av ett handlingskraftigt nätverk.

ESTHER vet var hon/han ska vända sig, får vård i eller nära hemmet, ser oss (olika organisationer) som samma vårdgivare. ESTHER har en individuell vårdplan och har möjligheten till jämlik vård och omsorg överallt inom Region Jönköpings län.

ESTHER Vision i SingHealth, Regional Health System, Singapore

Att utveckla ett lyhört och starkt nätverk som är engagerat i personcentrerad förbättring av vården så att ESTHER kan leva säkert och självständigt i samhället.

ESTHER Vision i Kent, Storbritannien

ESTHER upplever förtroende och självständighet som stöds av ett starkt nätverk.

Vision utan handling är bara en dröm.

Handling utan vision är bara tidsfördriv.

Vision kopplat till handling kan förändra världen.

Joel A. Barker

3. Ett internationellt lärande nätverk

Arbetsboken är avsedd att stödja utvecklingen av internationella ESTHER-coacher och att bygga ett lärande nätverk mellan deltagande länder. Det räcker dock inte med en arbetsbok för att bli en bra ESTHER-coach. Det behövs mötesplatser för samverkan mellan olika intressenter (personer och organisationer som har med ESTHER-arbetet att göra). Det är i mötet med andra som vi skapar de bästa möjligheterna att öka värdet för ESTHER.

ESTHER-coacher använder förbättringsmetoder, personcentrering och coaching för att förbättra effektiviteten i hela vårdkedjan, vilket samtidigt skapar ökat värde för ESTHER. Det internationella ESTHER-nätverket sträcker sig över flera kontinenter och länder, från Region Jönköpings län och andra län och kommuner i Sverige till Kent i England, Singapore i Asien och Toronto i Kanada.

ESTHER-coacherna kan stärka sin kunskapsbas och förståelse av sitt eget förhållningssätt genom de övningar som finns i denna arbetsbok. Innehållet i arbetsboken har valts noga och skrivits av en internationell grupp av ESTHER-coacher och utvecklingsledare. Varje övning bjuder in dig att delta i erfarenhets- och reflekterande lärande, och till att utbyta lärdomar med dina kollegor och ledare. Syftet med dessa övningar är att göra det möjligt för dig att utveckla dina egna unika lösningar, inspirera och coacha andra för att förbättra delar av sitt arbete för att öka värdet för ESTHER.

För att bli en ESTHER-coach krävs följande:

1. Att delta i ESTHER-coachutbildningen
2. Att coacha en arbetsgrupp och slutföra minst ett förbättringsarbete med syftet att "skapa bättre värde för ESTHER".

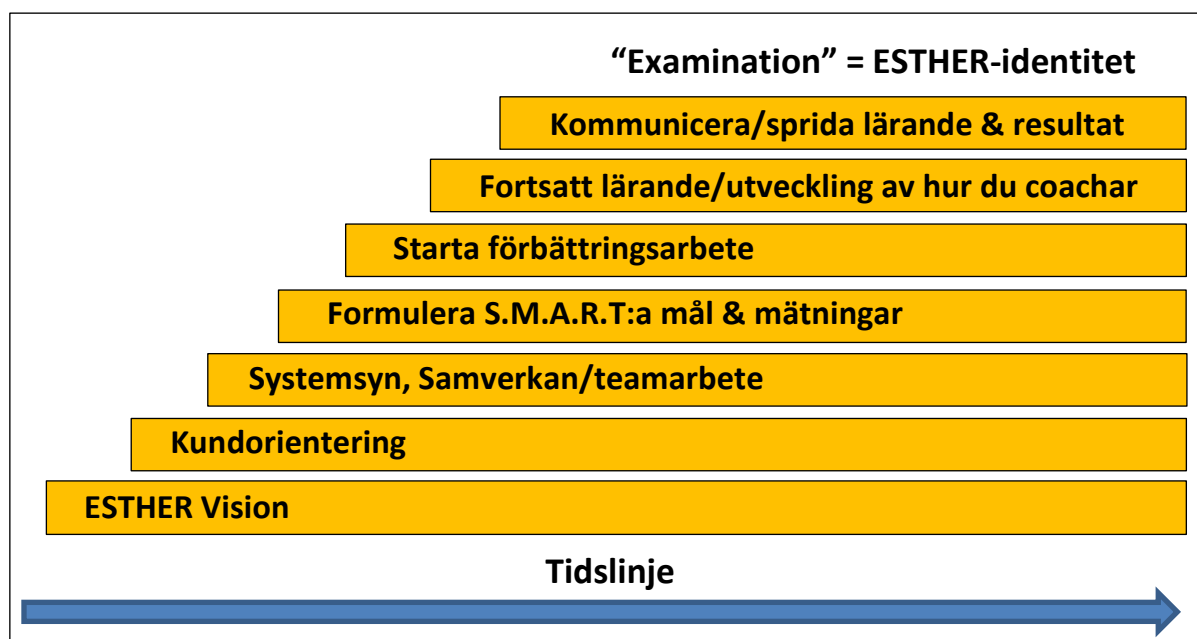
För att sedan bli en ännu bättre ESTHER-coach, fortsätter du att kontinuerligt coacha dina kamrater och kollegor, fångar nya idéer för utveckling av vården med och för ESTHER.



Vårt motto är "Lära genom att göra". Ha roligt och ge aldrig upp!

Så kom med på denna internationella utvecklingsresa, dela dina tankar och idéer för att utveckla ESTHER Nätverk ytterligare. Vi välkomnar dig!

Stegen till att bli en ESTHER-coach



ESTHER-coacher under en workshop i Singapore (överst) och i Sverige (nedan)



4. ESTHER-coaching är speciellt

En definition av coaching är att leda en person eller en grupp människor från var de är till vad de vill uppnå. Således behövs en klar bild av vad gruppen vill uppnå för förbättring.

Varför är detta ämne viktigt?

Att styra förbättringar inom vård och omsorg kräver en rad olika färdigheter. Forskning visar att endast 20 % av förbättringsarbetet uppnås med hjälp av förbättringsverktyg. 80 % uppnås genom att erbjuda uppmuntran och andra former av stöd från olika yrkesgrupper för att hjälpa individer att nå sitt mål. ESTHER-coaching kombinerar användningen av förbättringsverktyg, positivt språk och erbjuder stöd för att skapa förändring med och för ESTHER.

Som coach väljer du själv hur du ska göra för att coacha någon: ett problembaserat eller lösningsfokuserat arbetssätt.

Problembaserat arbetssätt börjar med ett problem och syftar till att komma fram till och hantera underliggande orsaker. Denna metod fungerar bra i situationer där du kan hitta orsaker till problemet. I komplexa hälsa- och välfärdssystem är det ibland omöjligt att peka ut exakta orsaker till problemet.

Lösningsfokuserat arbetssätt å andra sidan fokuserar på möjligheter till ytterligare förbättringar och stärka det som redan fungerar bra. Detta sätt att arbeta betonar vad organisationen vill uppnå och analyserar framsteg mot målet.

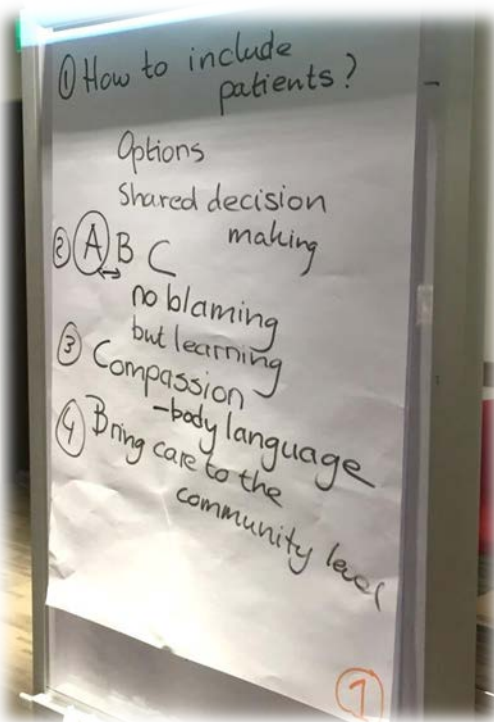
Även om båda metoderna kan vara effektiva, finns forskning som stödjer att coacher som antar ett lösningsfokuserat tillvägagångssätt får snabbare resultat jämfört med det andra arbetssättet. I Sverige har ESTHER-coacher kommit fram till, att ett lösningsfokuserat arbetssätt också är en viktig komponent för att behålla energi och säkerställa hållbarheten i förbättringen.

Vad är lösningsfokuserat tillvägagångssätt?

Lösningsfokuserat tillvägagångssätt bygger på Milton Ericksons strategiska terapi och användes senare av psykoterapeuten Steve de Shazer och Insoo Kim Berg på 1970-talet. Den har följande principer:

A. Förändra synsätt

- Översätt problem till mål. Fokusera på vad du vill åstadkomma.
- Hitta undantag till problemet.
- Använd befintliga styrkor och resurser för att klara problemet.
- Bekräfta/fira de framsteg som gjorts hittills. (Ingen börjar från noll)



B. Förändra hur vi gör

- Fokusera på det som fungerar bra och bygg vidare på den plattformen.
- Fråga "HUR"-frågor istället för "VARFÖR"-frågor.
- Om det inte fungerar, gör något annat. Förvänta inte bättre resultat så länge ni fortsätter göra på samma sätt, med samma design och struktur.
- Stöd individerna att hitta sina egna lösningar istället för att tänka *åt* dem.
- Flera små steg kommer sannolikt att bli mer framgångsrika än ett stort steg.

Att prata och uttrycka sig på ett positivt sätt är viktigt för att motivera. ESTHER-coachen är utbildad att formulera **om** negativa kommentarer och uttalanden till något positivt. Syftet är att få fram positiva perspektiv och att fokusera sin energi på möjligheter istället för problem.

Hur kan vi uppnå detta?

1. Starta genom att reflektera över vilka uttryck och vilket språk vi använder, och gör medvetna insatser för att initiera små förändringar.
2. Läs och lär dig de lösningsfokuserade principerna och skala upp era framsteg.
3. Håll dig/er på rätt spår.

Material

- Hur lösningsfokuserad coaching fungerar
<https://www.youtube.com/watch?v=JX2FnFUqLMo>
- Lösningsfokuserade frågor, av Eleanor Shakiba
<https://www.youtube.com/watch?v=5L04ipxxbyg>

Inlärningsfrågor:

1. Formulera minst tre frågor som kan hjälpa till att flytta fram ditt/era förbättrings- arbeten ett steg framåt! Testa frågorna med en arbetskamrat och fråga om de kan hjälp till.
2. Vad kan vara en "vändande fråga" att ställa till en grupp som alltid klagar på allt?

Referens:

Stober, DR & Grant, AM. (2006). *Evidence based coaching: Handbook*.
New Jersey: Wiley & Sons

5. Bedöm dig själv som ESTHER-coach

Denna blomma hjälper dig att följa din kompetensutveckling under utbildningen till att bli en ESTHER-coach. Blomman finns sist i varje kapitel.

Varje blomblad representerar ett kapitel i den här boken.

Börja med att fylla i blommans kronblad såsom det ser ut för dig i **nuläget**, innan du har läst vidare i arbetsboken. Använd en färgpenna.

Fyll i så här:

25 % = Jag har hört om detta, men kan inte arbeta med det

50 % = Jag kan arbeta med detta ämne/område med stöd av andra

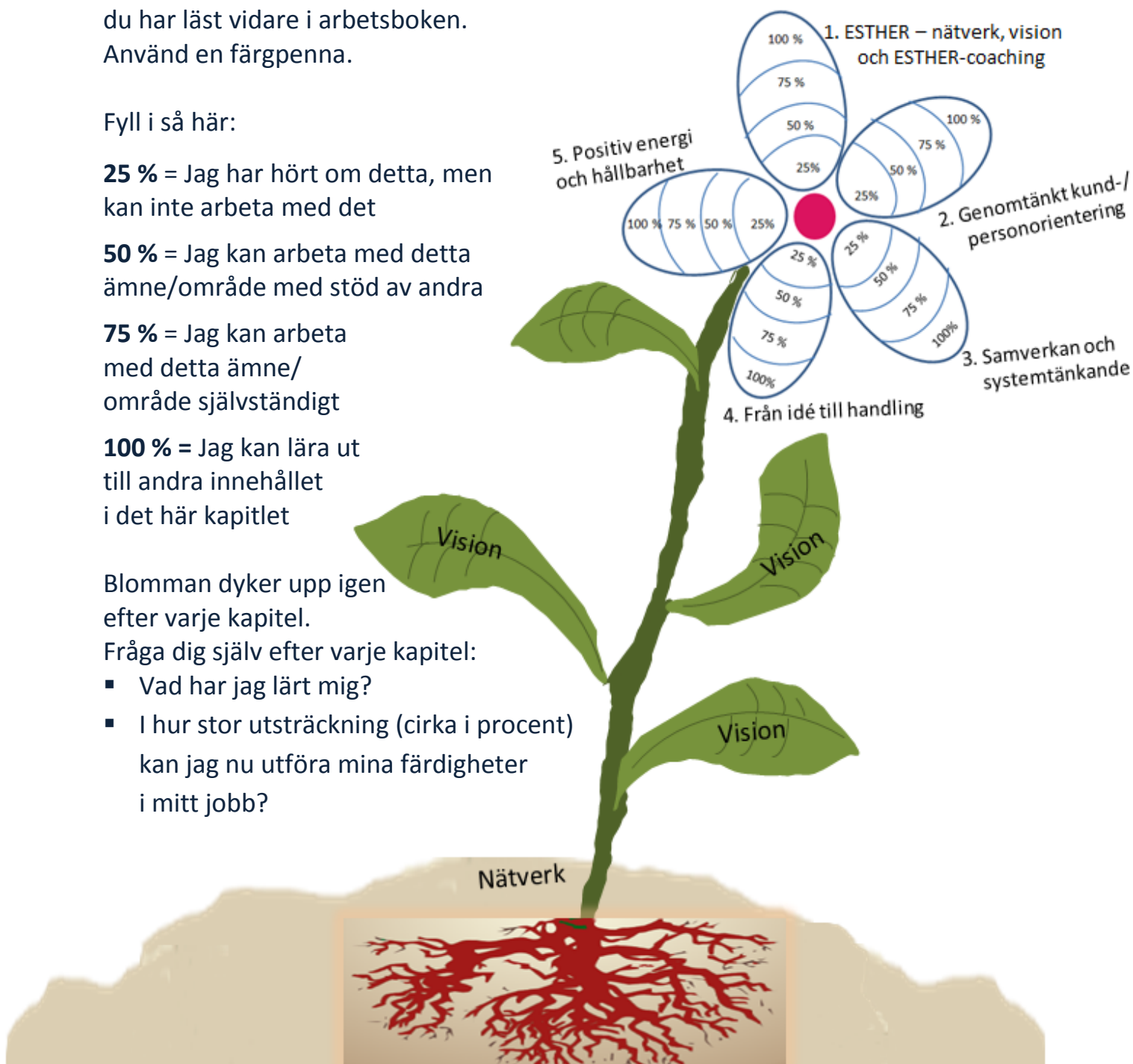
75 % = Jag kan arbeta med detta ämne/område självständigt

100 % = Jag kan lära ut till andra innehållet i det här kapitlet

Blomman dyker upp igen efter varje kapitel.

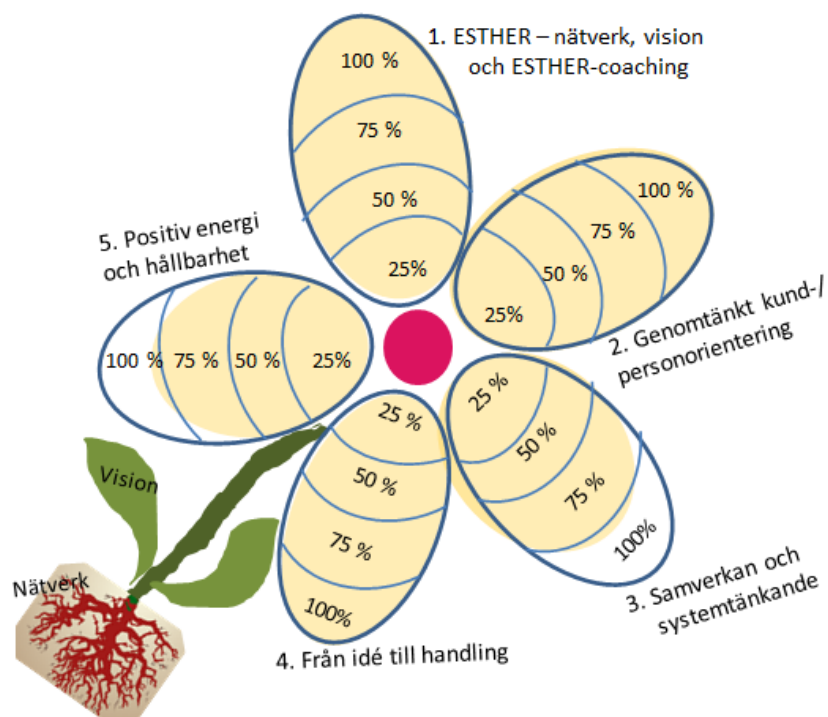
Fråga dig själv efter varje kapitel:

- Vad har jag lärt mig?
- I hur stor utsträckning (cirka i procent) kan jag nu utföra mina färdigheter i mitt jobb?



Följ dina framsteg

Så när du avslutar din ESTHER-utbildning och gått igenom hela handboken, bör din blomma vara mer färgrik än innan du startade, kanske så här:



De ifyllda blombladen visar hur du bedömt dina färdigheter som ESTHER-coach.

NJUT AV ATT LÄRA!

6. Hitta din lärandestil – en liten övning

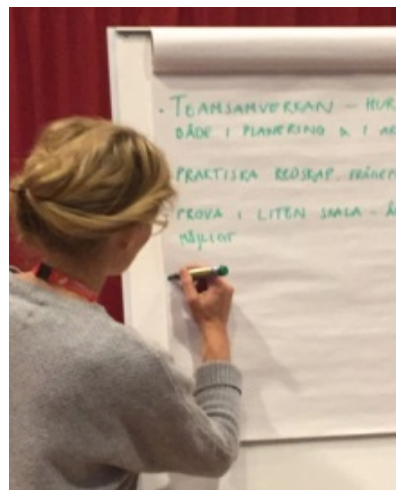
Lärande och coaching är en komplementär stödprocess. Genom att vara en bra coach utvecklar du både ditt eget lärande och andras. I denna övning uppmanas du att identifiera din personliga inlärningsstil. Jämför din stil med dina medarbetares och försök att tillsammans hitta en gemensam grund för att arbeta med olika inlärningsstilar.

Reflektera kring den gång du lärde dig något svårt under det gångna året.

Hur gjorde du för att lära dig detta? (Var så konkret och detaljerad som möjligt.)

Vad gjorde andra för att stödja ditt lärande?

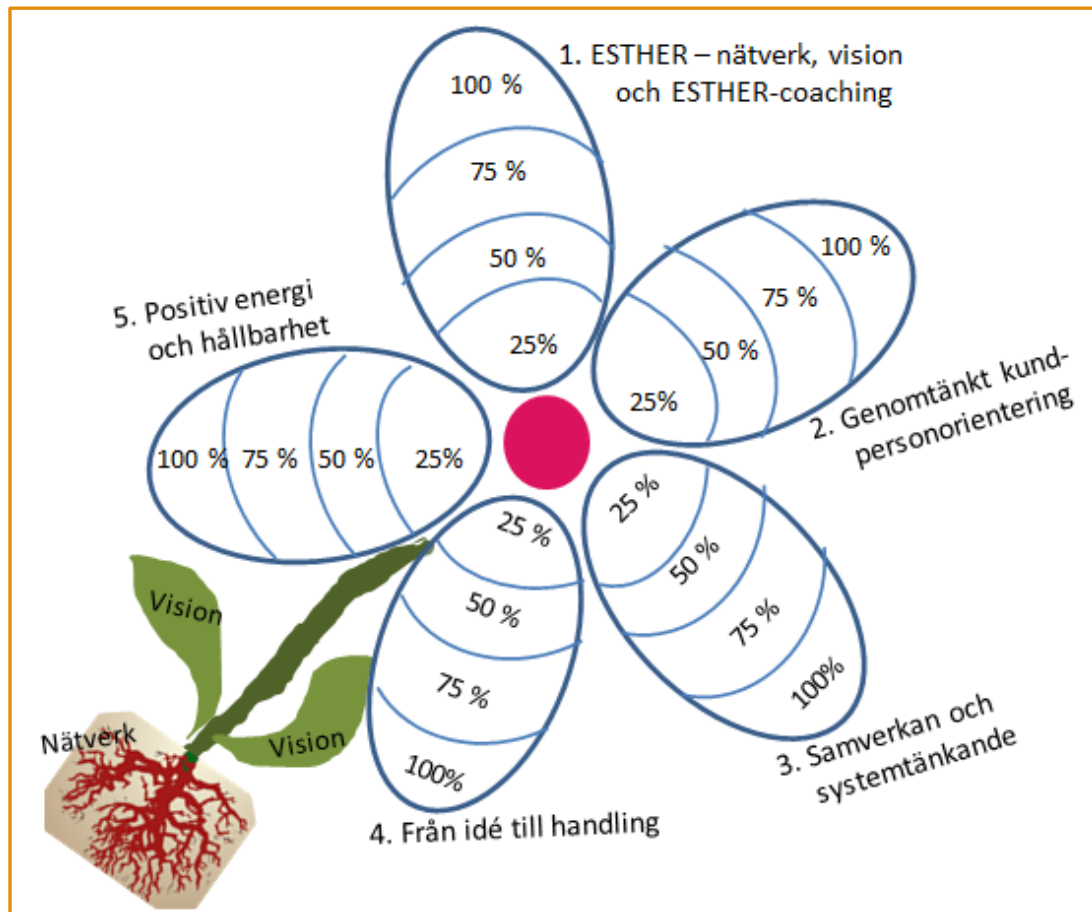
**Vilka slutsatser kan du dra som gäller din lärandestil utifrån denna erfarenhet?
(Tänk i termer av sådant som rör din egen utveckling som ESTHER-coach)**



Mina egna reflektioner om detta kapitel

Kom ihåg att skriva ner dina egna anteckningar, reflektioner och diskussioner i dagboken på de sista sidorna i handboken.

Skatta framstegen i ditt lärande efter kapitel 1:



Fyll i med en färgpenna för att visa hur pass du lärt dig använda/prövat den kunskap som finns i detta första kapitel du just läst/har gått igenom.

Kapitel 2 Vad är bäst för ESTHER? – kund-/personorientering

I detta kapitel vill vi hjälpa dig att förstå vad ESTHER står för. Kort sagt är målet att uppnå och stärka det personcentrerade arbetssättet. Tanken är att en ESTHER-coach förstår innebörden av genomtänkt kund-/personcentrering.

ESTHER handlar inte bara om att initiera och genomföra förbättringsarbeten. Det är också ett förhållningssätt i det dagliga arbetet som professionell vårdgivare.

Det viktigaste för en ESTHER-coach, när han eller hon planerar förbättring inom vård eller omsorg, är att alltid komma ihåg den centrala frågan "Vad är bäst för ESTHER?"



Innehåll kapitel 2

1. Bygga empati
2. Lyssna aktivt
3. Kompetens att ställa frågor
4. Observation
5. ESTHERs personliga profil

Lärandemål - kapitel 2

Att kunna använda olika metoder och arbetssätt för att formulera ett personcentrerat förbättringsarbete.

Kunskap

- Att förstå vikten av samarbete med ESTHER
- Att förstå skillnaden mellan empati och sympati

Praktiska färdigheter

ESTHER-coachen kommer att kunna...

- känna till betydelsen av observation och aktivt lyssnande samt ha kunskap om konsten att ställa frågor/intervjua ESTHER för att skapa förståelse
- identifiera och reflektera över hinder för aktivt lyssnande
- ta fram ESTHERs personliga profil, självklart tillsammans med ESTHER

Att göra:

- **Intervjua en ESTHER** och skriv en ESTHER-berättelse som tydliggör den allra viktigaste frågan som ESTHER vill se ska förbättras
- **Observera och skriv ner dina observationer** tillsammans med en annan ESTHER-coach och ta fram minst tre förbättringsförslag.
- Skapa/skriv fram en **personlig ESTHER-profil**
- **Skriv i din dagbok:** reflektioner, frågor och nya insikter. Lista ut när och var du lärde som mest. Varför?

1. Bygga empati

Varför är detta ämne viktigt?

Empati är centralt för ett personcentrerat förhållningssätt till förbättring.



Som en ESTHER-coach är problemen du försöker lösa sällan dina egna - de tillhör särskilda grupper av människor.

För att kunna utforma vården för dem, behöver du möta dem med empati, veta vilka de är och vad som är viktigt för dem. Därför är det viktigt att känna till skillnaden mellan empati och sympati.

Material

Empathy versus Sympathy - <https://www.youtube.com/watch?v=Y9VW7wGO4vY>

The human connection to care - https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8

Att göra:

- Dela erfarenhet med en annan person eller i en grupp ett exempel på hur du har visat empati gentemot en annan person
- Se *The Human Connection to care* (video) – ha en dialog och gruppreflektion om videon

Inlärningsfråga:

Vad är skillnaden mellan sympati och empati?

2. Lyssna aktivt

Varför är detta ämne viktigt?

Aktivt lyssnande signalerar till ESTHER att "jag har hört dig" och "jag är villig att förstå dina problem". När ESTHER upplever en djup känsla av att bli hörd, kan hon vara motiverad att dela mer av sin berättelse. Hon kommer att lita på lyssnaren när hennes idéer inte bedöms eller avvisas. Tillit skapas när hon känner sig trygg.

Aktivt lyssnande omfattar ett antal färdigheter som används för att öka förståelsen. Det innefattar

- uppmärksamhet (att vara fokuserad)
- att sammanfatta
- att omformulera/parafrasera.

Vad handlar detta ämne om?

Uppmärksamhet

Uppmärksamhet är en term som används för att beskriva hur vi kommunicerar vår vilja och förmåga att lyssna på ESTHER. Det handlar om tre saker:

- 1) Vi måste se till att våra känslor och attityder är äkta.
- 2) Vi måste ge ett utrymme för ESTHER att tala. Detta är starten på aktivt lyssnande. Det inkluderar också att utöva självdisciplin för att begränsa att du själv blir distraherad.
- 3) Både det vi säger och vårt kroppsspråk förmedlar vårt intresse för samtalet med ESTHER, hur vi ställer frågor, att vi tittar ESTHER i ögonen, nickar etc.

Summera

Att sammanfatta är en god idé och en aktiv intervjufärdighet. Det kan användas för att bekräfta att du förstår och för att kontrollera antaganden. Att sammanfatta är också bra för att få en bättre helhetsbild och förstå hur saker och ting hänger ihop.

Omformulera/Parafrasera

Parafrasering är ett sätt att omformulera ESTHERs ord och idéer med dina/coachens egna ord. Det tjänar till att bekräfta att vi lyssnar och har förstått ESTHER korrekt. Parafrasering ger också ESTHER möjlighet att rätta till eventuella felaktigheter.



Hur lyssnar du på andra? – en liten övning:

Aktivt lyssnande är inte en sinnesstämning; Det är inte något som bara händer. Det görs målmedvetet och avsiktligt. Med andra ord, det kräver aktivt och effektivt lyssnande arbete. Tabellen nedan visar en lista med mindre bra lyssnarbeteende. Gör gärna en själv-utvärdering när du pratar med någon idag:

Former av lyssnande som kan bli bättre	Förklaring
Icke-lyssnande	Du lyssnar, men är inte engagerad på riktigt. Du vandrar i dina egna tankar
Delvis lyssning	Du plockar upp ett och annat av samtalet, men inte nödvändigtvis de viktigaste punkterna
Ofokuserad	Du funderar över din nästa fråga och lyssnar inte

Inlärningsfrågor:

1. Hur trygg är du i aktivt lyssnande? Vad är din styrka?
2. Hur planerar du att utveckla aktivt lyssnande för att kunna coacha en arbetsgrupp?

3. Kompetens att ställa frågor/intervjua

Varför är detta ämne viktigt?

ESTHER-coacher behöver kompetens för att kunna ställa relevanta frågor och lyssna aktivt för att få fram svar från ESTHER, som sedan kan användas i förbättringsarbetet för ESTHER.

Vad handlar detta ämne om?

Att ställa frågor är ett verktyg för att samla in fakta. Frågor kan användas för att till exempel söka relevanta detaljerade uppgifter och definitioner. ESTHER-coachers bör utveckla skicklighet i att genom sina frågor förbättra upplevelsen av samtalet/intervjun för de ESTHER de möter.

Att ställa rätt frågor är en konst som kan tränas upp

Slutna frågor (som besvaras med ja eller nej): Ger möjligheter att få fakta och specifik information bekräftad. Bjuder inte in att svara detaljerat och kan effektivt leda till att samtalet/intervjun avslutas.	"Vill du fortsätta att träffa din doktor?"
Öppna frågor: Ger en hel del frihet för ESTHER att svara. Kan inte besvaras med ett enkelt ja eller nej utan leder ofta till att man får mycket information.	"Vad har du kunnat göra för att klara det här problemet?"
Omskrivningar: Underlättar för att få svar på undersökande frågor om ESTHER och ger möjlighet att förtydliga både frågor och svar.	"Det låter som rädslan för att falla är din största oro?"
Enkla uppmuntringar: Användning av korta fraser och gester som uppmuntrar ESTHER att fortsätta berätta.	"Berätta mer", "Fortsätt!" Nicka med huvudet, håll ögonkontakt

Så undviker du misstag

Svaren påverkas av hur du frågar, vilket gör ESTHER mer eller mindre benägen att svara och svaren kan upplevas som stötande eller okänsliga. Här är några exempel att undvika när du ställer frågor:

Jargon: Frågor behöver ställas på ett tydligt och förståeligt sätt, i överensstämmelse med ESTHERs språkbruk och kultur.	<i>"Vad är dina tankar om dessa samhällsresurser?"</i> ESTHER kanske inte vet vad som menas med begreppet <i>samhällsresurser</i> .
Ledande frågor: Hur en fråga ställs kan leda ESTHER att välja att svara det han/hon tror är det önskade svaret.	Att fråga, "Du försökte inte pröva göra på det sätt vi kom överens om?" skiljer från att säga, "Försökte du göra som vi kom överens om?"
Överdrivet ifrågasättande: Att ställa frågor som kan låta ifrågasättande kan göra att ESTHER känner som hon sitter i förhör och bombardemang, särskilt om hon är osäker på syftet med frågorna.	<i>"Hur kände du om det där? Såg du något annat sätt att hantera situationen?"</i> De två frågorna handlar om olika saker och kan eventuellt vara förvirrande när de ställs samtidigt.

Möjliga anledningar till varför ESTHER inte svarar på frågor

Ibland svarar ESTHER inte på frågor eller hans/hennes svar kan vara ytliga. För att fortsätta samtalet kan du överväga några av dessa skäl och möjliga lösningar:

Möjliga orsaker	Möjliga lösningar
Förstår inte frågan	Omformulera frågan på ett tydligare och enklare sätt
Förstår inte syftet med frågan	Förtydliga syftet med frågan. Förklara varför det är viktigt att ESTHER svarar.
Vet inte svaren	Bekräfta att frågan kan vara svår. Bryt ner frågan till enklare delar. Försäkra ESTHER det är okej att återkomma till frågan när hon vet vad hon ska svara.
ESTHER anser att frågan är för personlig och handlar om en privatsak	Fråga försiktigt vad som hindrar ESTHER från att svara. Visa respekt för ESTHERs önskemål och fortsätt inte med detta ämne. Ändra samtalet till ämnen som kan kännas mindre hotfulla.

Ställ bra frågor på ett bra sätt

Förutom att ställa bra frågor är det också viktigt att vara medveten om sitt kroppsspråk. Kommunikationsforskning har visat att ord, tonfall och kroppsspråk inte bara behöver överensstämma med varandra, de måste också stödja varandra för att vara effektiva. Att veta vad man ska säga är otillräckligt. Dina icke-verbala signaler, dvs hur du sitter, tittar, rör, pratar och gestikulerar spelar också en stor roll för att underlätta effektiv kommunikation.

Inlärningsfrågor:

1. Hur ökade dessa färdigheter din förståelse för vad som är viktigt för ESTHER?
2. Hur har denna erfarenhet (att intervjua ESTHER) påverkat vad du väljer för förbättringsarbete?

Referenser

Mehrabian, Albert, and Ferris, Susan R. *"Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels,"* Journal of Consulting Psychology, Vol. 31, No. 3, June 1967, pp. 248-258.

Herb Oestreich, *"Let's Dump the 55%, 38%, 7% Rule."* Transitions, (National Transit Institute). Vol. 7, No. 2, November 1999, pp. 11-14.

4. Observation

Varför är detta ämne viktigt?

Att observera vad människor gör och hur de interagerar med sin omgivning ger dig ledtrådar om vad de tycker och känner. Det kan också hjälpa dig att lära vad de behöver. Genom att titta på människor kan du se hur deras erfarenheter yttrar sig fysiskt – vad de gör och säger.

Det kan hjälpa dig att förstå underliggande eller bakomvarande orsaker till att ESTHER har vissa erfarenheter och behov, som du kanske hade missat annars. Det i sin tur kan hjälpa dig att hitta innovativa lösningar till behov som ESTHER har, men som inte kommit fram annars. Förståelse för mänskligt beteende ger ofta de bästa lösningarna.

Vad handlar detta ämne om?

Att observera

När du eller din grupp observerar ESTHERs värld, se den utan att värdera! Observera det uppenbara med ett nyfiket sinne!

Pröva gärna detta genom att göra en observationsövning. Då kan du för egen del eller låta var och en i en grupp förbereda sig med dessa frågor för att skärpa vars och ens insikter:



1. På vilket sätt påverkar denna situation hur ESTHER mår?
2. Vilket mänskligt beteende och/eller mönster är det jag iakttar?
3. Vilka är några av de upplevelser som min ESTHER visar – positiva och/eller negativa?

Material

- Design Thinking Tools - POEMS (Metod för observationer, se nästa sida) <https://www.youtube.com/watch?v=KinfwnPmkJE&feature=youtu.be>
- How to Boost Your Observation Skills and Learn to Pay Attention (*Hur du kan öka din skicklighet att observera och lära för att vara uppmärksam*) - <http://lifehacker.com/how-to-boost-your-observation-skills-and-learn-to-pay-a-1678229721>

▪

Hur vi gör det

P.O.E.M.S. – metod för observation

Metoden P.O.E.M.S. används för att organisera saker som hänger ihop med den observerade aktiviteten. Det här verktyget hjälper till att bryta ner observationens komplexitet och låter dig samla in insikter. De fem sakerna är:



Människor (People)	Hur ESTHER interagerar och påverkar andra individer i sammanhanget.
Objekt	Hur ESTHER interagerar och påverkar saker och ting samtidigt som hon eller han gör sina aktiviteter, (t ex med hjälp av verktyg, apparater, personliga tillhörigheter).
Omgivning, miljö (Environment)	Hur ESTHER interagerar och påverkar eller fungerar i och med den omgivande miljön, (har att göra med t ex temperatur, ljus, dofter, ljud).
Meddelanden	Hur ESTHER tar emot eller kommunicerar information, (t ex informationsblad, affischer, broschyrer, guideböcker, dator, läsplatta, mobiltelefon).
Service/System	Hur ESTHERs samverkar med servicefunktioner och arbetssätt (processsystem) som kan starta en aktivitet, (t ex taxibokningsservice, självbetalningskassa, bokningar, on-line beställningar på internet).

Inlärningsfrågor:

1. Hur bidrar denna observationsprocess till bättre förståelse för ESTHER tror du?
2. Vad finns det för sätt att fånga dina observationer under ett besök på plats?
3. Hur kan du förbättra dina kunskaper och skicklighet att observera?

Referens

Kumar, V. & Whitney, P. (2003). *Faster, Cheaper, Deeper User Research*. *Design Management Journal (Former Series)*, 14: 50–57.

5. ESTHERs personliga profil

Varför är detta ämne viktigt?

När ESTHER och vårdgivaren delar grundläggande information om vem ESTHER är och vad som är viktig för ESTHER, ökar möjligheten för ESTHER att behandlas som en individ genom att denna information skrivs ned på ett **personligt profilkort**. Detta arbetssätt ökar sannolikheten för att ESTHERs önskemål beaktas även när ESTHER inte alltid kan formulera sina tankar väl.

Vad handlar detta ämne om?

Det personliga profilkortet är ett kort med text på en sida som innehåller grundläggande information om vad som är viktigt för ESTHER. Kortet ska alltid följa ESTHER varhelst ESTHER är. Det säkerställer att ESTHER ses som en person, en unik individ och inte bara någon med en viss diagnos eller sjukdom som behöver behandling.



Detta är jag (namn):	
Vad folk uppskattar hos mig:	Detta är viktigt för mig:
Det bästa sättet att hjälpa mig:	

Inlärningsfrågor:

1. Hur är ESTHER delaktig i att ta fram sin profil?
2. Hur säkrar vi att den personliga profilen är aktuell?
3. Vilka är de tänkbara fördelarna med att ESTHER har ett personligt profilkort? För ESTHER? För professionen?

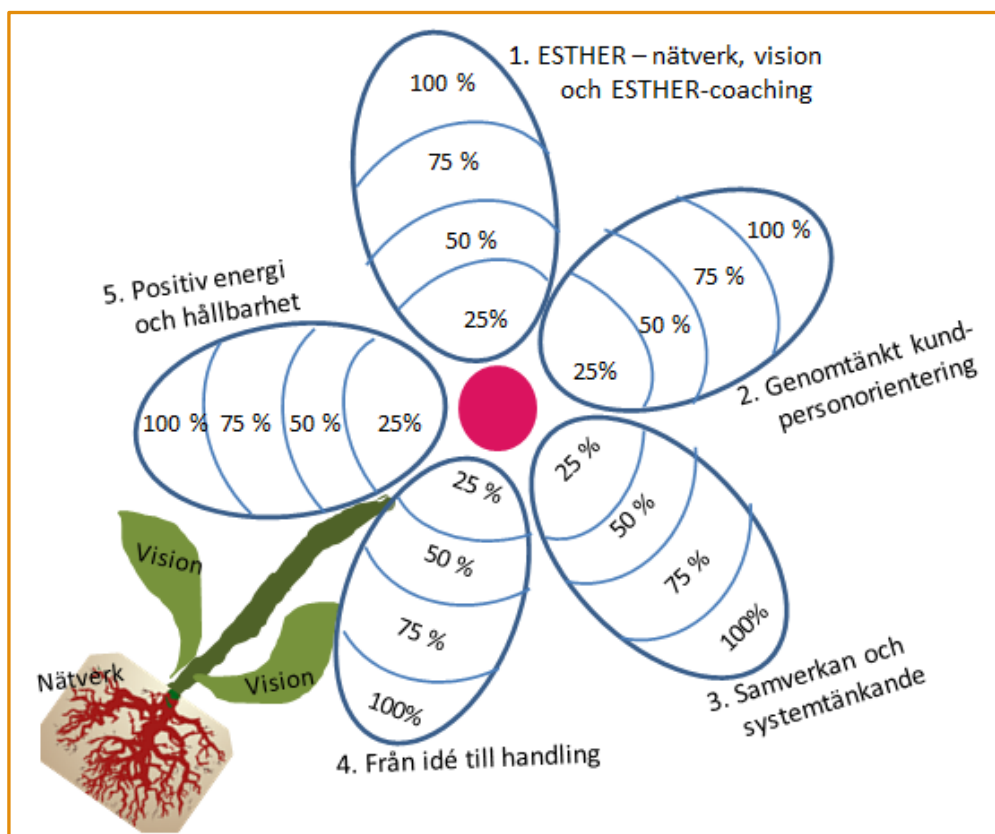
Material

- Helen Sanderson's One Page Profile - Personalisation
<https://www.youtube.com/watch?v=fnaKnVWFh44>
- Creating one page profile with people who do not use word
<https://www.youtube.com/watch?v=-VYE9cVofTg>

Mina egna reflektioner om detta kapitel

Kom ihåg att skriva ner dina egna anteckningar, reflektioner och diskussioner i dagboken på de sista sidorna i handboken.

Skatta framstegen i ditt lärande efter kapitel 2:



Fyll i med en färgpenna för att visa hur pass du lärt dig använda/prövat den kunskap som finns i kapitel 2 som du just läst/ har gått igenom.

Kapitel 3

Vilka behöver samverka för att åstadkomma det bästa för ESTHER? – Systemtänkande



Vilka behöver samarbeta för att tillgodose ESTHERs behov?

Det som är viktigt för ESTHER är god och sammanhållen vård i hela vårdkedjan och inte bara i de enskilda delarna. Det kräver en förståelse av systemet utifrån ESTHERs synvinkel och ett ansvarstagande för goda övergångar, samordning och samarbete mellan olika vårdgivare. Kort sagt, vi måste ta ömsesidigt ansvar för vår ESTHER.

Innehåll Kapitel 3

- Kartläggning av ESTHERs resa genom vården
- Kraften av en egen ESTHER-berättelse
- Organisera ett ESTHER Café

Lärandemål - Kapitel 3

ESTHER-coachen kommer lättare att kunna "plantera" förbättringsidén i rätt sammanhang genom att bjuda in lämpliga personer i sammanhanget.

Kunskap som detta kapitel ger

- Att förstå organisationens kontext och systemet kring ESTHER
- Att förstå komplexiteten och ha kompetens för att underlätta samarbetet
- Att värdesätta mångprofessionlighet
- Att förstå värdet av ett ESTHER Café

Praktiska färdigheter

ESTHER-coachen kommer att kunna:

- kartlägga patientens resa genom vårdsystemet utifrån ESTHERs perspektiv
- Använda en ESTHER-historia för att underlätta engagemang och motivation
- organisera ett ESTHER Café (bjud in en eller flera ESTHER, vårdgivare och sjukvårdspersonal, sjukhus- och samhällspartners, studenter etc.)
- Identifiera och hantera intressenternas förväntningar
- Lära sig att kommunicera med relevanta intressenter

Att göra:

- Kartläggning med bilder av en patientprocess
- Skapa din ESTHER-berättelse på ett pedagogiskt kreativt sätt
- Skapa/skriva en kommunikationsplan
- Organisera ett ESTHER Café
- Skriv din egen dagbok: reflektioner, frågor och nya insikter.
 - ✓ Identifiera när och var du lärde dig mest. Varför?
 - ✓ Vad var lätt som en plätt?
 - ✓ Vad var svårt?

Material

- Institute for Healthcare Improvement (IHI)s webbsida: How to improve
<http://www.ihl.org/resources/Pages/HowtoImprove/default.aspx>
 - The Importance of Leadership by Göran Henriks, (video, 5 min)
<https://youtu.be/jwipuAOXIRO>

1. Kartläggning av ESTHERs resa genom vården

Varför är ämnet viktigt?

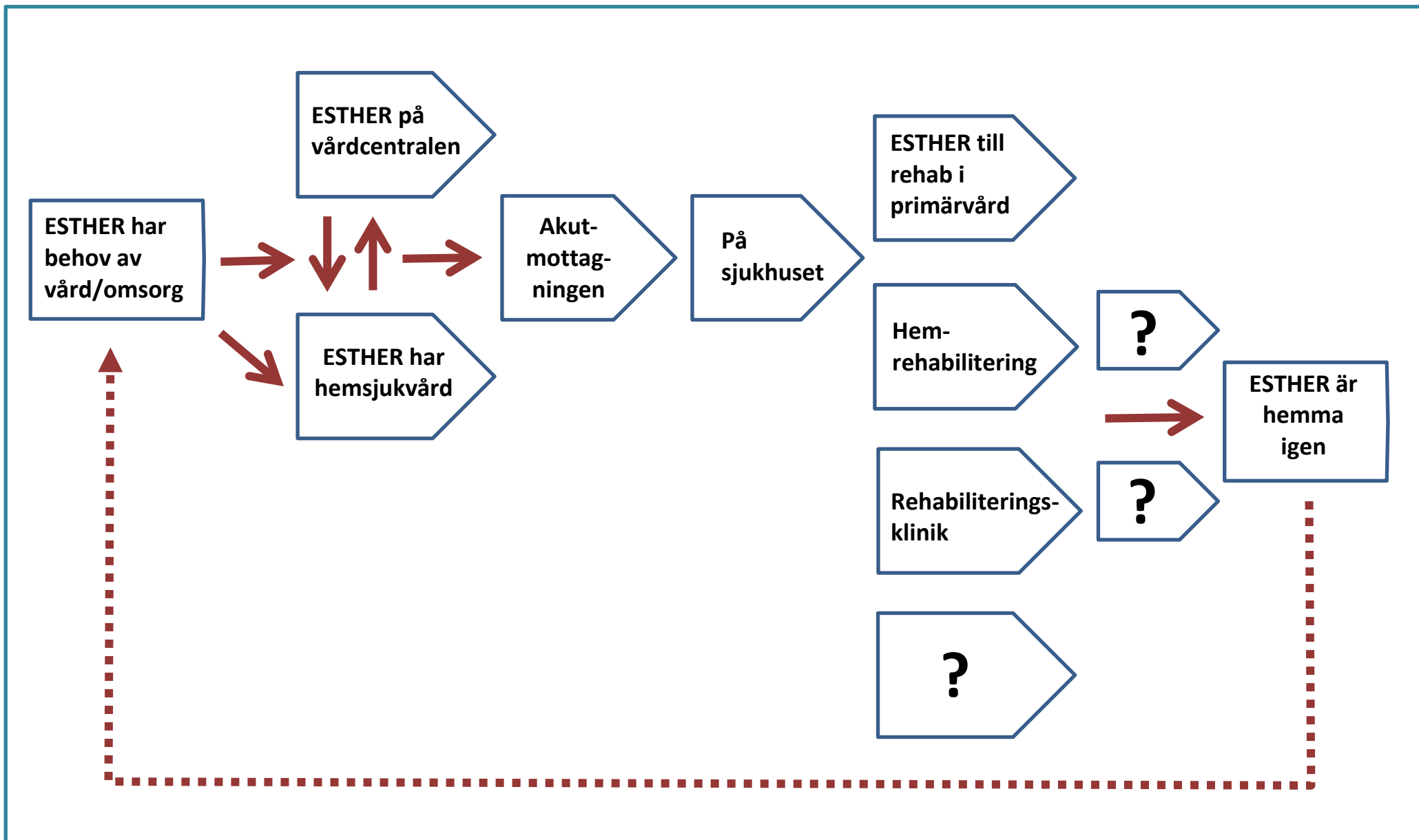
Syftet med att kartlägga ESTHERs vårdresa genom hela vården och omsorgen, även kallad *processkartläggning*, är att skapa en förståelse för hela systemet och visa hur varje del påverkar resultatet av ESTHERs totala vårdupplevelse.

Processkartläggning ökar vår förståelse, motivation och kreativitet för förändringar. Det kräver utbildning och ett aktivt deltagande av flera nyckelpersoner som känner till hälso- och sjukvårdssystemet (läkare, sjuksköterskor, undersköterskor, vårdpersonal, mellanchefer, paramedicinsk personal och administratörer etc.) för att alla perspektiv ska kunna beaktas.

Vad handlar det här ämnet om?

Processkartläggningen ger en mångfacetterad överblick av ESTHERs resa genom vården och omsorgen. Det börjar där behovet av vård uppstod, vad som sedan gjordes, och följer fram till det stöd som finns för att ESTHER ska kunna leva hemma.





Processkartläggning av ESTHERs vårdkedja

Så görs en kartläggning

Ett pedagogiskt sätt att göra en processkartläggning är att **börja med fotografier** från de olika vårdplatser som ESTHER besökte i vårdkedjan. Vi behöver analysera vården utifrån ESTHERs perspektiv när hon kom till vårdcentralen, akutmottagningen, sjukhuset, primärvården, rehabiliteringen, hemvården och så vidare.

Bilderna ska visa de olika vårdgivare som ESTHER träffar när hon söker hjälp. Kartläggningen gör det lättare att förstå varför, när och hur vårdgivarna behöver samarbeta för att möta ESTHERs behov.

Skapa en dialog runt bilderna för att öka kunskapen om alla vårdgivare i ESTHERS vårdkedja. Fråga så här för respektive plats:

1. Hur möter vi ESTHERs viktigaste patientvärden på denna plats?
2. Hur kommunicerar du/vi information mellan 1) olika enheter inom en organisation och/eller 2) de olika organisationer som är involverade i vården av ESTHER?
3. Vet varje vårdgivare när de behöver ta över vården av ESTHER?
4. Har varje vårdgivare tillräcklig information om ESTHER för att tillhandahålla nödvändiga vård- och omvårdnadstjänster för att uppfylla ESTHERs behov och önskemål?
5. Hur och när ska information lämnas till ESTHER och/eller hans/hennes vårdgivare?
Hur vet du/vi att de har förstått det som är tänkt?
6. Kan vi ta bort delar i vårdkedjan/ tjänster som inte tillför värde för ESTHER?
7. Finns det viktiga saker som görs/tjänster som är värdefulla för ESTHER men det inte finns tillräckligt med tid för?
8. Hur hanterar Esther sin medicin? Vet hon/han hur och vad hon/han ska göra?

Framgångskriterier

- Påminn och coacha varandra på att hålla fokus på "Det som är viktigt för ESTHER!" Det är lätt att halka över till att tänka *Vad är bäst för **organisationen**.*
- Be ESTHER vara delaktig i kartläggningen.

Inlärningsfrågor:

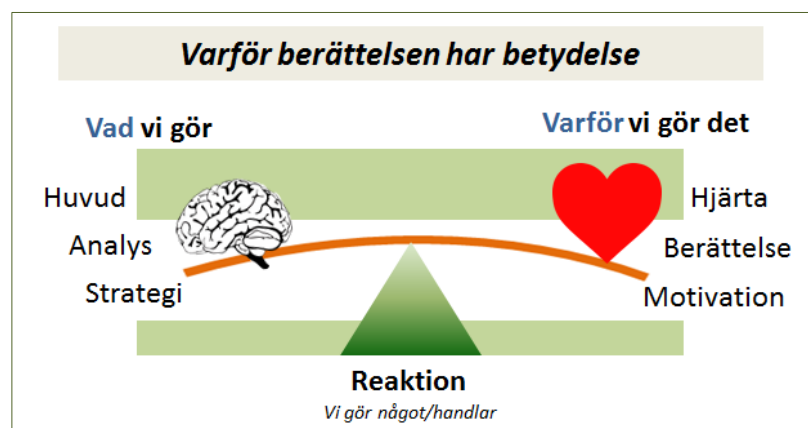
1. Uppfyller ESTHERs vårdresa hans/hennes behov?
2. Vad var lätt eller svårt att genomföra i den här patient-kartläggningen?
3. Vilka nya insikter fick du?



2. Kraften i en ESTHER-berättelse

Varför är detta ämne viktigt?

Syftet med att använda sig av en ESTHER-berättelse är att öka förståelsen och motivationen till förändring. Det stimulerar till att se helhetsperspektivet och förstå konsekvenserna av organisatoriska gränser inom berättelsen.



Berättelsens kraft är väl etablerad i litteraturen. Den kopplar hjärtat till hjärnan. Det har visat sig vara effektivt för att klargöra större sammanhang och förstå hela vårdssystemet. Det bidrar också till att öka förståelsen och behovet av samarbete. Ett namn eller ett ansikte är viktigt för att detta ger ett bättre och mer känslomässigt engagemang.

Vad handlar detta ämne om?

ESTHER-berättelsen är ett pedagogiskt verktyg för att motivera vårdgivarna att förändra med ESTHERs intresse i åtanke. Berättelsen sätter igång personliga reflektioner.

Hur vi gör det

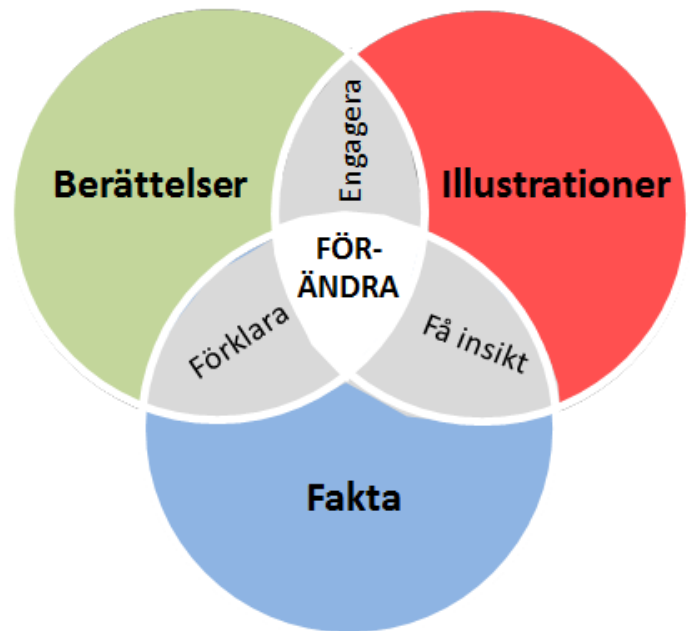
Vi rekommenderar att du använder verkliga berättelser från ESTHER. Försök inte att hitta på en egen berättelse. Det kommer att vara till stor hjälp om du söker rätt på en eller fler ESTHER, som kan och är villiga att dela med sig av sina egna upplevelser. Fråga (och begär samtycke) om det är okej att spela in, så att du på så sätt kan använda samma berättelser fler gånger. Varje berättelse som spelas in bör vara kortfattad, max fem minuter.

- Fråga ESTHER vad som gick bra, vad som förvånade henne, vad som var ineffektivt och inte gav något värde, vad som gjorde vården, besöket extra bra
- Fråga ESTHER om några viktiga aspekter saknades inom vården
- Var detta sätt att arbeta det bästa för ESTHER? Om inte, har ESTHER förslag på hur det kan bli bättre?

**Se även bilaga 2, Guide för intervju med ESTHER.*

Inlärningsfrågor:

1. Vilka delar borde vara med i en berättelse för att engagera hjärta, sinne och händer?
2. Hur tränar du dig själv för att vara bekväm i att berätta inför en stor grupp?



Referenser:

Bate P (2004). The role of stories and storytelling in organisational change efforts: a field study in an emerging “community of practice” within the UK National Health Service. I Hurwitz B, Greenhalgh T & Skultans V (red) Narrative Research in Health and Illness. (s 325-348) Oxford: Blackwell Publishing.

Brown J, Denning S, Groh K, Prusak L (2005). Storytelling in organizations – Why Storytelling Is Transforming 21th Century Organizations and Management. Burlington: Elsevier Butterworth-Heinemann.

Richard M R & Edward L Deci (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. American Psychologist, January 2000 Vol. 55 No. 1 68-78.

https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SDT.pdf

3. Ordna ett ESTHER-café

Varför är detta ämne viktigt?

ESTHER-café är en välkomnande mötesplats där en eller flera ESTHER och olika vårdgivare träffas för utbyte av vårdupplevelser och förbättringsidéer. Det är ett framgångsrikt sätt att identifiera vardagliga förbättringsbehov, bygga relationer med övriga vårdgivare samt behålla energi och hållbarhet inom Esther nätverk.



Vad handlar detta ämne om?

Ett ESTHER Café är en kunddialog i grupp och startar alltid med att ESTHER delar med sig av sina goda och mindre bra vårdupplevelser.

För att skapa konkreta förbättringar i och mellan organisationer är det avgörande att du verkligen inkluderar en eller flera ESTHER i dialogen. Tala **med** ESTHER och inte **om** ESTHER. Det leder till förbättringar i vården för ESTHERs bästa! Använd gärna även caféet som en plattform för att sprida goda exempel.

Hur vi gör det?

1. FREKVENNS OCH TID

Beroende på storleken av det lokala ESTHER-nätverket, kan caféet hållas varje månad eller två gånger per termin.

Varje café är 2–2,5 timmar långt för att deltagarna ska få ordentligt med tid att bygga relationer och för att behålla energinivån i rummet.



2. FÖRBEREDELSE

- Hitta minst en ESTHER som kan och vill dela med sig en nyligen avslutad vårdepisod inom slutenvården som krävde samarbete med andra vårdinstanser för att uppfylla hans/hennes behov och önskemål även efter sjukhusvistelse
- Informera ESTHER om syftet med mötet och de förbättringsmöjligheter vi vill lyfta fram. ESTHERs erfarenhet är viktigare än hennes diagnos. Fråga:
 - Vad är viktigt för dig när du är sjuk?
 - Vad gick bra och vad blev inte så bra?
 - Hur var kommunikationen, mellan personalen och ESTHER, och mellan de

olika verksamheterna?

- Kände du dig delaktig i din vård?
- Finns det några andra problem som ESTHER vill dela med sig av?
- Några förbättringsförslag?
- Vad kan vi lära oss och förbättra från detta?

- Boka en plats för att genomföra caféet (t ex en Seniorcentral eller andra mötesplatser inom kommunerna) Det är en fördel om det sker utanför sjukhuset för att skapa trygghet i samtalen och vara nära Esthers vardag.
- Bjud in Esther, personal från olika vårdgivare, anhöriga, ESTHER-coacher, beslutsfattare och studenter att delta. Uppmuntra alla att gärna twittra om kaféet på @EstherNtverk .
- Gör upp en dagordning enligt "mallen" – se punkt 4 nästa sida.
- Skicka ut inbjudningar minst sex veckor i förväg.
- Involvera lokala ESTHER-coacher.

3. NÄRMARE INPÅ DAGEN FÖR CAFÉET

- Var noga med att förbereda en dator och projektor på platsen.
- Beslut vem som ska vara värd för caféet (vara så kallad *facilitator*).
- Bestäm vem som ska skriva minnesanteckningar och hur dessa ska spridas.
- Om du fotograferar, kom ihåg att informera deltagarna och få ett samtycke.
- Besluta vem som ansvarar för att sprida de viktigaste lärdomarna och/eller resultatet av caféet till relevanta intressenter.
- Om ditt nätverk har ett nyhetsbrev, bestäm vem som ska skriva om caféet.



4. PÅ DAGEN FÖR CAFÉET

- Förberedd platsen och duka precis som ett verkligt café.
- Uppmuntra en blandning av personal, en eller flera ESTHER och personer med olika yrken och verksamheter runt varje bord
- Om deltagarna har begränsad bakgrundskunskap om ESTHER ska värden påbörja caféet genom att ge en kort ESTHER introduktion.
- Kom ihåg att den viktigaste delen av caféet är att lyssna och lära av en verklig ESTHER-berättelse. När det är möjligt bör ESTHER vara närvarande för att dela sin berättelse. Om ESTHER själv inte kan eller vill vara närvarande är det viktigt att få ett samtycke innan man delar ESTHERS berättelse och visar ett foto på ESTHER.
- Utifrån berättelsen, spendera minst 60 % av mötestiden och engagera alla i dialoger kring vissa teman eller ämnen från berättelsen. Fråga: "Hur kan vi utnyttja de positiva erfarenheterna? Hur kan vi förbättra de som är mindre bra?"
- Ge 5 - 10 minuter för varje fråga som ställs. Samla feedback om vad som diskuterades vid varje bord. Värden/facilitatorn för mötet eller coachen sammanställer sedan idéer som kommit fram.
- Tid kan tilldelas för korta presentationer om förbättringar som gjorts antingen från en tidigare ESTHER-berättelse eller kan vara något som ökar ESTHERs upplevelse av vård och omsorgen.
- Innan du som värd och/eller coach avslutar caféet, skriv ned förbättringsidéer, bestäm tidslinjen för att genomföra förändringen/-arna, och vem som har ansvaret för dem. Gå runt i rummet och be om slutliga kommentarer och reflektioner för att utvärdera caféet.

5. EFTER CAFÉET

- Skriv ner minnesanteckningarna för kaféet och skicka till alla deltagare.
- Ge feedback till ESTHER, särskilt när förbättringar som initieras av Estherberättelsen har implementerats och uppnåtts.
- Om ESTHER upplever obehag under eller efter caféet, erbjud omedelbart stöd och/eller stödsamtal efteråt.
- Utvärdera och reflektera med arrangörerna och se till att lärdomarna kring arrangemanget vidarebefordras till arrangören för nästa café.
- Under veckan efter caféet, gör en uppföljning genom ett ringa till ESTHER för att fråga hur hon tyckte att caféet blev. Exempel på frågor att ställa till ESTHER: Anser **du** att vi var respektfulla? Kände **du** att man lyssnade på dig?

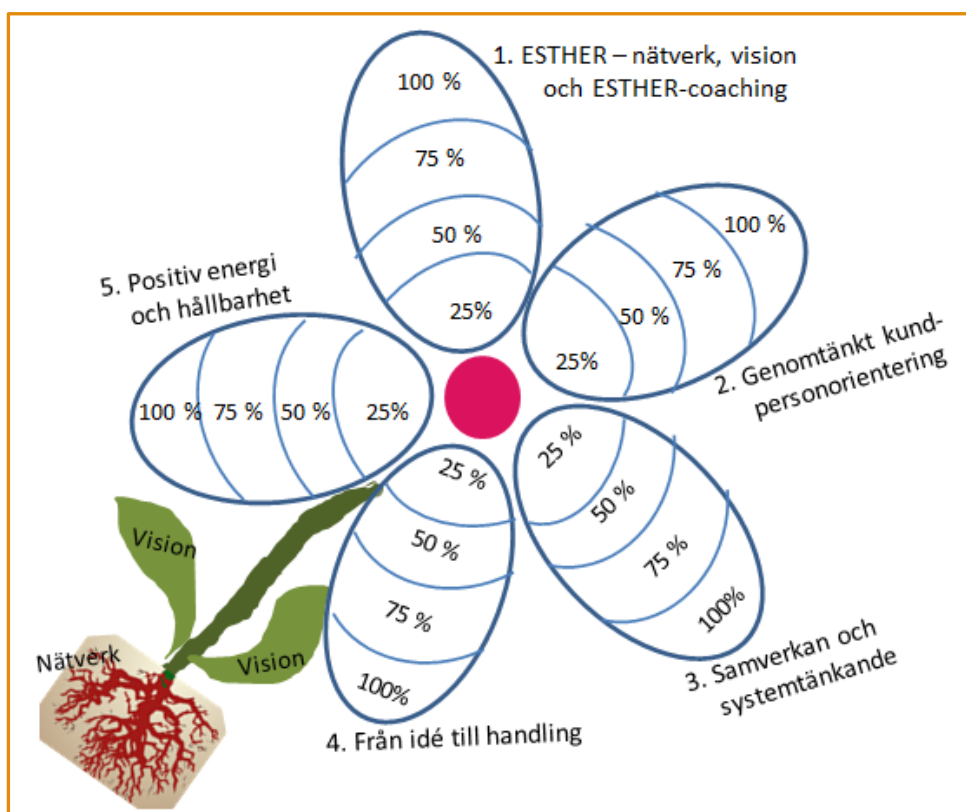
Inlärningsfrågor:

1. Hur skulle du vilja organisera ett ESTHER-café?
2. Förklara vikten av att ha både en eller flera ESTHER och olika vårdgivare som deltagare i ESTHER-caféet
3. Hur fångar du det lärande som sker på ett ESTHER-café?

Mina egna reflektioner om detta kapitel

Kom ihåg att skriva ner dina egna anteckningar, reflektioner och diskussioner i dagboken på de sista sidorna i handboken.

Skatta framstegen i ditt lärande efter kapitel 3:



Fyll i med en färgpenna för att visa hur pass du lärt dig använda/prövat den kunskap som finns i kapitel 3 som du just läst/har gått igenom.



Här firas ESTHERs namnsdag – ett bra tillfälle att bjuda in medarbetare, flera ESTHER, tjänstemän, allmänhet, politiker och andra intressenter för att uppmärksamma ESTHER förbättringsarbete, coaching och förhållningssätt i vård och omsorg.

Kapitel 4

Från idé till handling

Det här kapitlet handlar om praktiska tips, om hur man testar och kommunicerar förändringar som förhoppningsvis leder till förbättringar för ESTHER, hans eller hennes familj, personalen och andra intressenter.



Innehåll Kapitel 4

1. Förbättringsmodellen
2. Formulera SMARTa och utmanande mål
3. PGSA-cykler
4. Baskunskap om mätningar
5. Att identifiera och analysera alla som kan vara intresserade av att påverka ditt förbättringsarbete
6. Att sprida kunskap om och kommunicera förändringsarbete till alla som berörs

Lärande mål

ESTHER-coachen kan med säkerhet konstatera att en förändring som genomförts är en förbättring för ESTHER (och inte bara för organisationen).

Att göra:

- Skapa ett SMART mål
- Testa PGSA-cykeln i ditt eget förbättringsarbete
- Skapa en mätning
- Skapa en kommunikationsplan för ditt förbättringsarbete

Skriv din egen reflektion:

- Reflektioner, frågor och nya insikter.
- Identifiera när och var du lärde dig mest. Varför?
- Vad var lätt som en plätt?
- Vad var svårt?

Kunskap

ESTHER-coachen kommer att förstå:

1. Förbättringsmodellen
2. Vitsen att sätta S.M.A.R.T. och utmanande mål
3. Planera-Göra-studera-Agera cykeln (på engelska: Plan-Do-Study-Act / PDSA)
4. Betydelsen av baslinjemätning och mätningar över tid
5. Vem som behöver vara inblandad och informerad
6. Betydelsen av kommunikation med alla inblandade

Färdigheter

ESTHER-coachen kommer att kunna coacha gruppen som arbetar med förbättringar med...

- att ställa frågor utifrån förbättringsmodellen
- att formulera S.M.A.R.T:a mål
- att utveckla relevanta mätningar som är begripliga för arbetskamrater och för ESTHER
- att gå från idé till handling genom att använda små tester och PGSA-hjulet
- att skapa en tidsbegränsad handlingsplan där var och en har tydliga roller med uppgifter att göra
- att skapa en kommunikationsplan

1. Förbättringsmodellen

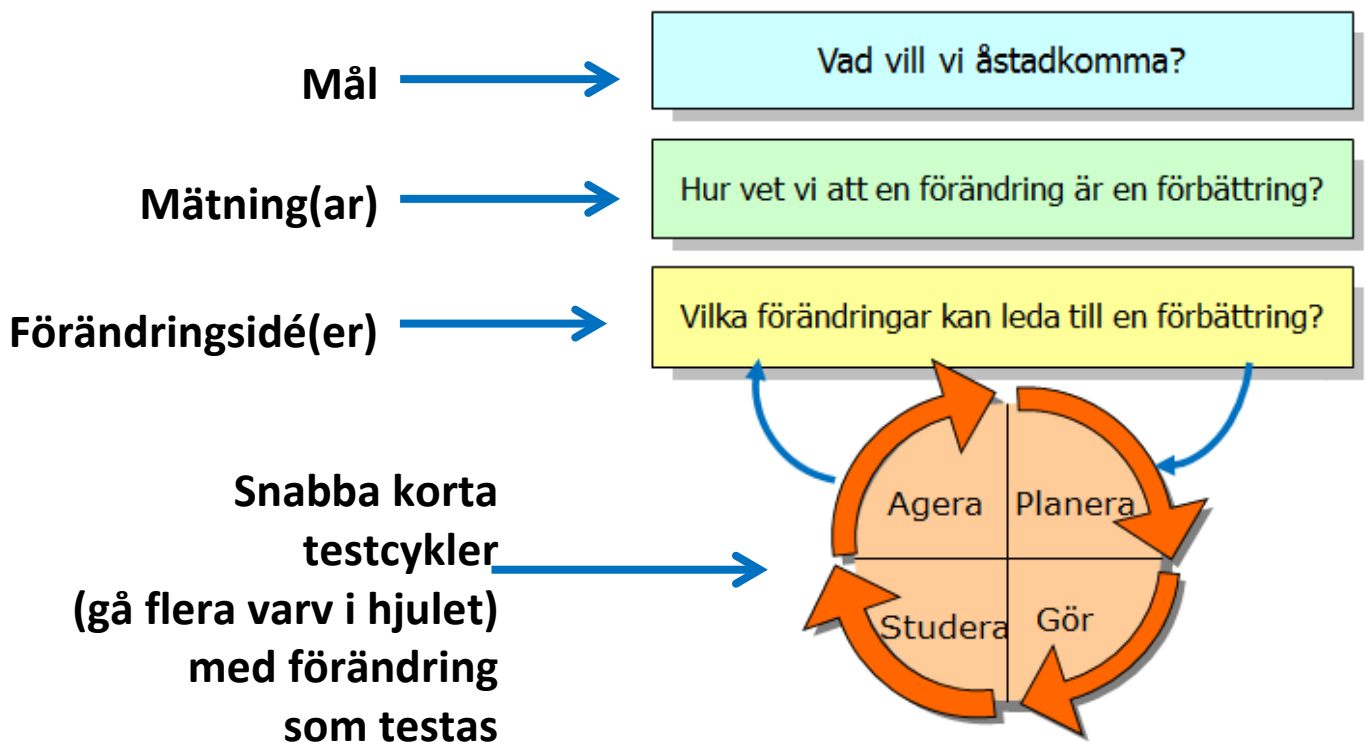
Varför är detta ämne viktigt?

Förbättringsmodellen är ett enkelt, men kraftfullt verktyg för att påskynda förbättring.

Vad handlar detta ämne om?

Innan du startar en förändring behöver du svar på tre grundläggande frågor. Som Esthercoach är det verkligen viktigt att du och din grupp fokuserar på alla tre frågorna!

1. Vad vill vi uppnå? = Formulera ett mål för varje förändring du vill testa
2. Hur vet vi att en förändring är en förbättring? = Du behöver mätvärden och mätningar
3. Vad ska vi förändra? = Du måste ha idéer om vad du ska ändra, vad är det "nya" arbetssättet?



Hur vi gör det

Modellen hjälper dig att testa förändringar i liten skala med hjälp av de tre frågorna och PGSA-hjulet, på engelska "Plan-Do-Study-Act (PDSA) cykles".

Så här kan det gå till på en enhet eller arbetsplats:

- Någon eller några får i uppgift att ta fram och presentera för arbetsgruppen ESTHERs behov och vikten av förändring för att göra det bättre för ESTHER
- Forma den grupp som ska testa förändringen/ar
- Ta fram S.M.A.R.T:a och utmanande mål (se nästa avsnitt)
- Ta fram hur ni ska mäta det ni gör, mått och mätningar
- Välja vilka förändringar ni vill testa
- Testa förändringarna (Mer om PGSA längre fram.)
- Kommunicera med arbetskamrater, efter hand, hur det går
- När ni är **säkra** på vilka av de testade förändringarna som ledde till förbättringar, bestäm då att ni ska permanenta förändringen så att de blir en naturlig del i era arbetssätt
- Sprid framgångsrika förändringar, så andra avdelningar och enheter kan ta efter.

Referens

webbsida: <http://www.cynosurehealth.org/training/qi-models/model-for-improvement.html>

2. Formulera SMARTa och utmanande mål

Varför är detta ämne viktigt?

S.M.A.R.T. är en metod som hjälper oss att formulera mål som är konkreta för vad vi ska göra när vi testar förändringar.

Vad handlar detta ämne om?

Målet ska formuleras som ett svar på frågan "Vad vill vi åstadkomma?"

Det handlar om att sätta upp mål, så att vi alla vet **vad** vi strävar efter och arbetar mot. Ett bra hjälpmedel för det är att ta fram SMARTa mål!

S.M.A.R.T:a mål ser ut så här:



S = Specifikt, målet måste vara så klart som möjligt. Använd ord som leder alla deltagare i samma riktning. Använd ord och siffror som ökning/minskning och med hur mycket.

M = Mätbart, målet måste också vara mätbart för att kunna spåra om en förändring verkligen är en förbättring.

A = Accepterat, det är viktigt att de som kommer att arbeta med förbättringen också accepterar målet/målen. Därför måste man förankra och ha en dialog bland deltagarna om målen. Ägna tid åt detta!

R = Realistiska mål, mål bör vara realistiska, men de måste också vara riktigt utmanande. Om målen inte är utmanande finns risken att du inte utvecklar nya sätt att arbeta. I stället kanske du bara försöker "springa lite snabbare" ett tag och fortsätter sedan som vanligt. Om vi vill uppnå ett genombrott som kommer att vara hållbart och bestående, behöver vi ställa ambitiösa banbrytande mål.

T = Tidsbegränsat, det är viktigt att bestämma när målen ska uppfyllas. Bestäm ett datum. Annars riskerar du oavsiktligt att skjuta upp de nödvändiga förändringsprocesserna framåt utan tidsfrist. Börja med att testa förändringarna så snart som möjligt, helst inom de första dagarna efter att gruppen bestämt vad de hoppas ska förändras.

Ibland tillkommer ett A:

A = Ansvarstagande & Användbart. Det är viktigt att alla tar ansvar för de mål och mätningar som har avtalats och att målet är relevant för alla så att det är användbart.

Så, formulera dina mål på en S.M.A.R.T sätt.

Undvik diffusa mål som "Vi ska uppfylla patienternas/ brukarens behov".

Skriv: "Vi kommer att öka patient/ brukarnöjdhetsgraden med *fem procent* fram till (datum)."

Undvik: "Vi kommer att minska våra väntelistor under året."

Skriv: "Vi kommer att minska vår väntetid till två timmar innan den 4 september i år."

Inlärningsfråga:

1. Formulera ett SMART mål för ett förbättringsarbete för ESTHER; Testa målet med en kollega och se om det verkligen är S.M.A.R.T.

3. PGSA-cykler

Varför är detta ämne viktigt?

Genom småskaliga tester bygger ESTHER-coacher kunskap om förändringen innan den genomförs i större utsträckning.

Därmed minskar risken att satsa onödiga pengar eller resurser på ett förbättringsarbete som inte leder någonstans. Det ger bättre resurs-hushållning och ofta snabbare resultat än traditionella interventioner som införs storskaligt utan att ha prövat sig fram.

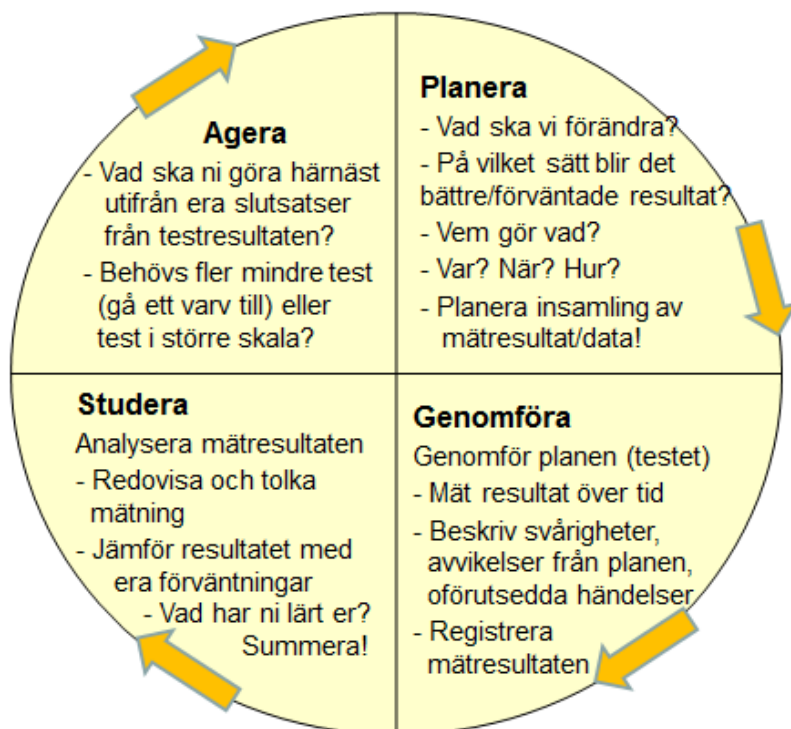
Små tester bygger upp förtroende för att det kommer att fungera och underlättar sedan spridningen av arbetssättet.

Vad handlar detta ämne om?

PGSA (Planera-Göra-Studera/analysera-Agera) är ett grundläggande verktyg för kvalitetsförbättring. Att testa i liten skala gör det möjligt att se hur beteenden i systemet påverkas så att beslut kan fattas baserat på testresultatet.

Det kan leda oss till att 1) anta förändringen, 2) modifiera förändringen, eller 3) överge förändringen.

PGSA steg för steg



Durian är en frukt från Singapore.

Låt oss förklara PGSA med en enkel fallstudie.

Nicoline vill lära sig att äta en durian, en mycket speciell frukt i Singapore med stark doft och smak. Så här gör hon (=första varvet i PGSA-hjulet):

P = Planerar att köpa en durian

D = Tar en liten bit för att smaka

S = Funderar över/studerar och dokumenterar vad hon tyckte (gillar eller ogillar) (Hon kan t ex använda siffror eller bilder med hennes ansiktsuttryck för vad hon kände)

A = Hon bestämmer (agerar) om hon kommer att äta eller inte äta durian igen, t ex göra ett nytt test denna gång kombinera frukten med vaniljsås (andra varvet i cirkeln).

Vi rekommenderar att alltid fatta beslut baserat på **minst** två PGSA-cykler.

Material

- PDSA in Everyday Life (video, 5 min):
<https://www.youtube.com/watch?v=-ceS9Ta820>
- Whiteboard: The PDSA Cycle (Part 2, video, 4 min):
https://www.youtube.com/watch?v=eYoJxjmv_QI
- Plan-Do-Study-Act (PDSA) Worksheet / arbetsblad/mall (IHI website):
<http://www.ihi.org/resources/pages/tools/plandostudyactworksheet.aspx>

Inlärningsfrågor

- Om du skulle starta ett test med PDSA nästa vecka i ditt tilltänkta förbättringsarbete, hur skulle det kunna se ut? När du planerar detta, diskutera förändringstestet utifrån minst tre överväganden, med Esther, din chef och din arbetsgrupp!
- I vilken situation borde du genomföra eller överge förändringen? Varför?

Referenser

Webbsida: The model for Improvement, Institute of Healthcare Improvement:

<http://www.ihi.org/resources/pages/tools/plandostudyactworksheet.aspx>

Webbsida: The Model for Improvement:

<http://www.gov.scot/Publications/2010/08/09162114/3>

The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance (2nd edition), Langley GL, Moen R, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. San Francisco: Jossey-Bass Publishers; 2009

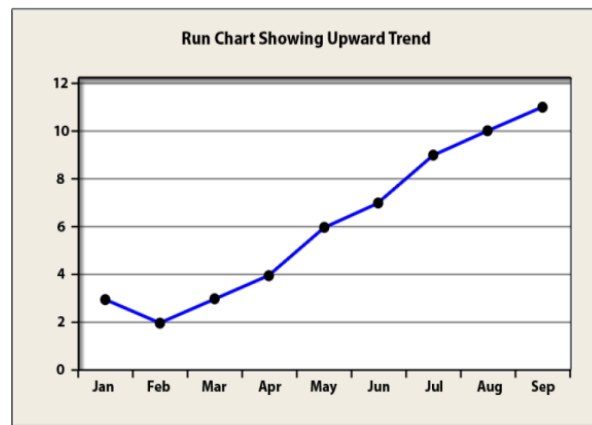


Som ESTHER-coach är det viktigt att ha tydliga mål för förbättringsarbeten och att kommunicera dem ofta med sina medarbetare och övriga intressenter.

4. Baskunskap om mätningar

Varför är detta ämne viktigt?

I förbättringsarbetet är mätningarna en viktig komponent för att bedöma om förändringar som görs leder till reella förbättringar för ESTHER. Du behöver fakta (empiriska data i form av tidsserier) för att se och förstå om förändringen är en hållbar förbättring och inte skapas av en slump eller är en tillfällig förbättring. Exempelvis betyder några enkla punkter i ett diagram inte att det är en förbättring eller försämring av systemet.



En ESTHER-coach behöver använda mätningar (mätresultat över tid i tidsserier) för att visa förekomsten av förbättringar som äger rum. Mätningarna kommer att visa och bevisa att det verkligen handlar om förbättringar och därmed också motivera att förbättringen behålls som t ex ett nytt arbetssätt, en ny rutin; eller motivera till att fortsätta ytterligare att förändra och finjustera.

Vi rekommenderar att du som coach motiverar arbetslaget att börja med mätning **innan** förändringen görs (det blir en baslinje, helst 10 mätpunkter) och att de sedan under testperioden får fram resultat för *minst* 10 mätpunkter (om möjligt) innan de tar ställning till om förändringen är tillräckligt bra eller bör förbättras ytterligare.

Medarbetarnas upplevelser och intuition är viktiga, men de bör alltid kompletteras med mätningar för analys av förändringar!

Vad handlar detta ämne om?

Esther-coachen lär sig...

1. att uppskatta vikten av att regelbundet samla in data över tid för att stödja förbättringar istället för en "före och efter" snapshot-version.
2. att använda diagram som stöd för att värdera förbättringar.
3. att känna igen hur mätresultat/datapunkter i linjediagram "bevisar" att förändringar som testas är förbättringar (enligt speciella regler).

Hur vi gör det

1. Gruppdiskussion: Vad är konsekvenserna av att samla eller inte samla in data regelbundet?
2. Grupparbete fallstudier: Esther-coachen kollar två tidigare Esther coacharbeten och reflekterar över mätningarna i detta. Är de tydliga, kan man dra slutsatser? Underlättar de lärandet?

Inlärningsfrågor

- Hur ofta ska du samla in dina uppgifter för ditt projekt? Varför?
- Vad bör du tänka på när du planerar för datainsamling?

Material

- Mike Davidge on Measurement for Improvement (video, 10 min):
<https://www.youtube.com/watch?v=Za1o77jAnbw>
- RUN CHART (video, 7 min.):
<https://www.youtube.com/watch?v=YQd1QoMHYwU>
- Formula One Racing - Motorsports predictive analytics in neurological care
<https://www.singhealth.com.sg/TomorrowsMed/Article/Pages/Motorsports-predictive-analysis-neuro-care.aspx>



5. Att identifiera alla som kan påverka ditt förbättringsarbete – Intressentanalys

Varför är detta ämne viktigt?

Denna analys av intressenter hjälper dig att förstå vilka du med fördel bör involvera och kommunicera med i ett förändringsarbete. Analysen gör du för att säkerställa att arbetet förankras och accepteras av alla som berörs.

Vad handlar detta ämne om?

Intressentanalys är processen att identifiera intressenter (vårdpersonal, allmänheten, organisationer och andra grupper) som sannolikt påverkar eller påverkas av en föreslagen förändring.

Identifiera intressenter med hjälp av "Tre I"-metoden, dvs personer som är

- ♣ Inflytelserika
- ♣ Involverade
- ♣ Intresserade (positivt/negativt)

Hur vi gör det

Ett fungerande exempel från ESTHER-coacher i England:

Ett förbättringsprojekt kan fokusera på att ändra den nuvarande utskrivningsprocessen, från sjukhuset tillbaka hem; och specifikt informationsöverföringen i denna process.

Syftet med detta är att se till att när ESTHER återvänder från sjukhuset har nästa vårdgivare (t ex hemsjukvården) redan fått all information från sjukhuset utan att behöva leta efter informationen. Det kan vara t ex hjälpmedelbehov, behandling, förändringar i medicinering.



Steg 1: Identifiera alla intressenter.

Detta kan göras genom brainstorming med din förbättringsgrupp. För exemplet på föregående sida kan intressenter inkludera:

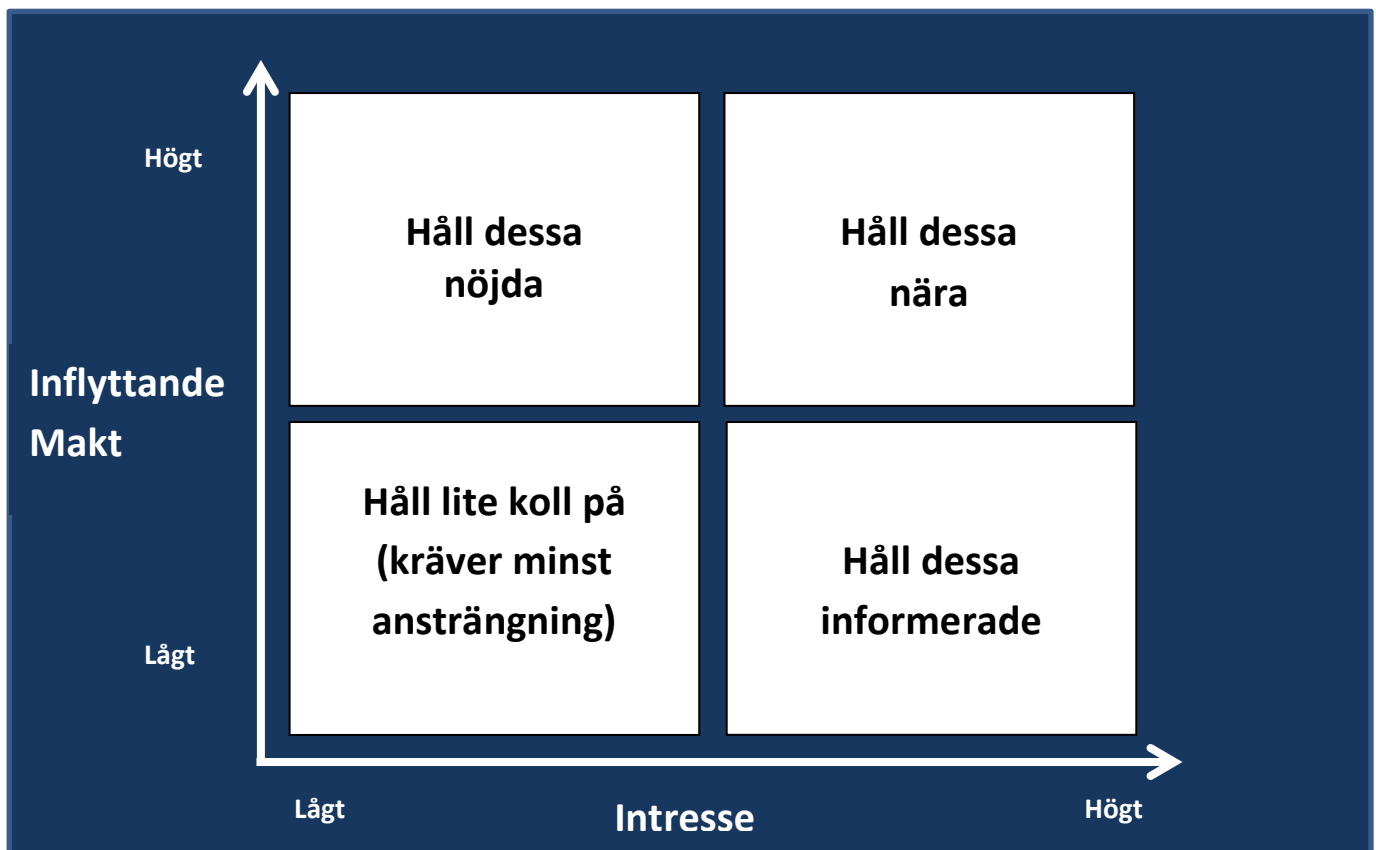
ESTHER (män och kvinnor)	Hemtjänst- personal	Vårdpersonal på sjukhuset	Kvalitets- utvecklare
Hemsjukvårds- personal	Patient- transport	Vårdplanerings- team kommun	Utskrivningsteam - sjukhus
Bistånds- handläggare	Ambulans- personal	Vårdpersonal på sjukhuset	Andra intressenter, t ex privata vårdhem
Framtida Esthers och deras familjer	Primärvårds- personal, distrikts- sjuksköterskor	Läkare på sjukhus & distriktsläkare i primärvård	Press & medier (bra nyheter/ patientberättelser)
Frivillig- organisationer			



Steg 2 Prioritera dina intressenter

Efter att du och den grupp du coachar har identifierat alla tänkbara intressenter, sätter ni ihop en lista på personer och/eller organisationer som kommer att påverkas av det förändringsarbete ni planerar. Några av dessa personer kan ha befogenhet att stoppa projektet, andra kan vara intresserade av vad gruppen vill göra och några kanske inte bryr sig alls.

För att kartlägga och förstå vem på listan som förbättringsgruppen behöver uppmärksamma kan man placera in dem i en *intressentmodell för prioritering*.



Modell för intressent analys

Positionen för personen eller organisationen i rutnätet visar de åtgärder som krävs:

- **Högt inflyttande, högt intresse:** du behöver fullt ut engagera och göra stora ansträngningar för att tillmötesgå dessa personer
- **Högt inflyttande, lågt intresse:** lägg in tillräckligt med arbete för att tillfredsställa informationsbehovet, men inte så mycket att de får för mycket information
- **Lågt inflyttande, intresserade personer:** Håll dessa personer informerade och se till att de inte ser några större orosmoment
- **Lågt inflyttande, mindre intresserade personer:** Håll kontakt men belasta dem inte med för mycket information

Steg 3 - Förstå viktiga intressenter

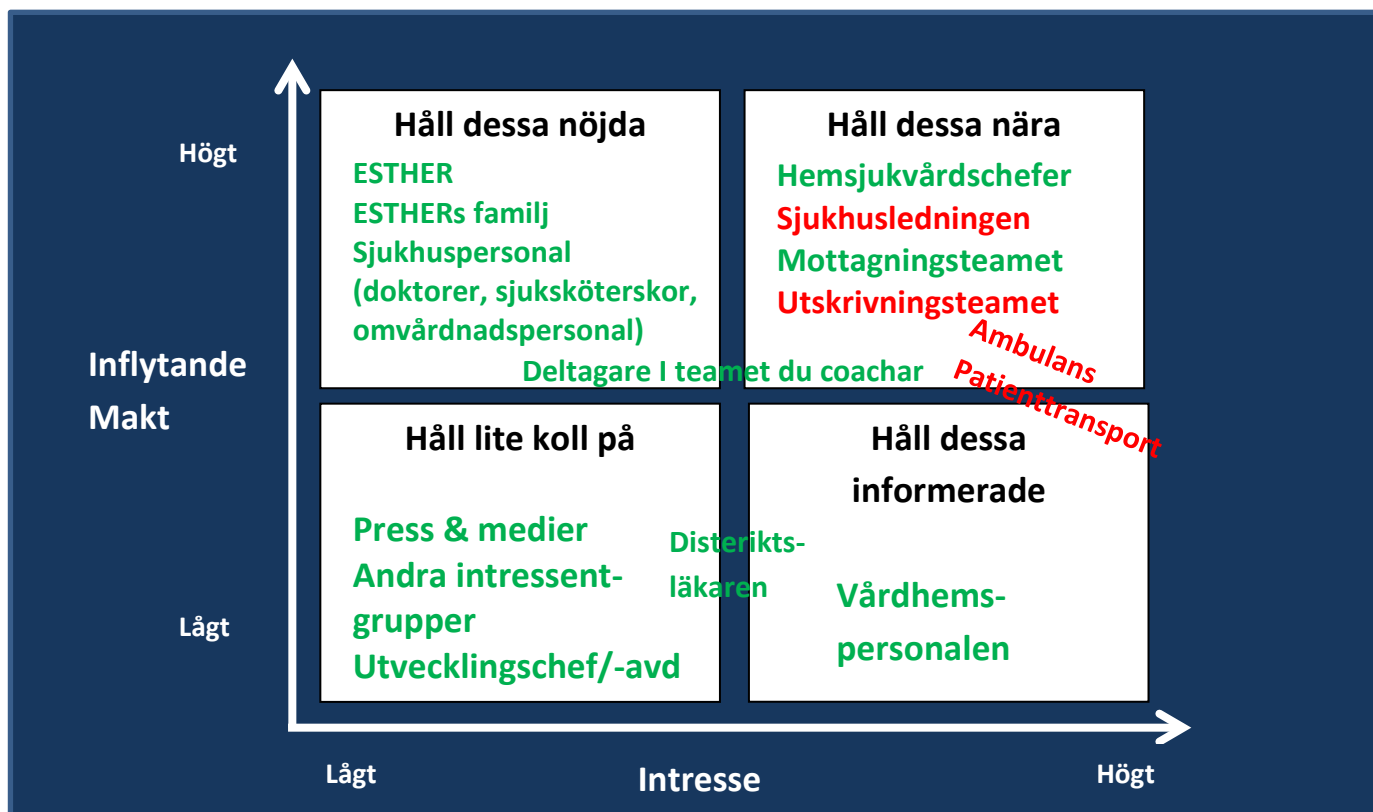
När du väl har identifierat dina intressenter behöver du överväga och förstå hur de kommer att uppleva ditt förbättringsprojekt. Fundera också över hur du bäst kan kommunicera med dem.

Här är några viktiga frågor för att förstå dina intressenter och deras motivation:

- Finns det ett ekonomiskt eller känslomässigt intresse för förbättringsarbetet? Är det positivt eller negativt?
- Vilken information behöver delas med dem?
- Hur skulle de vilja få informationen?
- Om de inte kommer att stödja förbättringsarbetet, hur få dem att tänka om?
- Eller, hur hantera detta?
- Vem behöver involveras i förbättringsarbetet för att det ska bli framgångsrikt?

Det bästa sätt att säkerställa framgång för ett arbete är att prata direkt med intressenterna. Arbetsgruppen behöver engagera intressenterna på ett effektivt sätt, ge dem relevant information och se till att deras åsikter och farhågor beaktas. Detta kommer att öka chansen till en positiv inställning.

På din intressentanalys kan du markera vilka intressenter som kommer att göra jobbet svårt och vilken intressent som sannolikt kommer att vara positiv och förespråkare för projektet. Detta görs med färgkodning (se bild nästa sida).



Förbättrad utskrivningsprocess, exempel på intressent analys.

Inlärningsfrågor:

1. Hur kan du främja god kommunikation med intressenter?
2. Vad kan du göra när intressenterna har olika åsikter om hur man ska fortsätta med förbättringen?

6. Att kommunicera förändringsarbete till alla som berörs

Varför är detta ämne viktigt?

Effektiv kommunikation är grunden för att öka medverkan, motivation och förståelse. Förbättringsidén kan vara innovativ och verkligen förbättra ESTHERs livskvalitet, men om budskapet inte är väl genomtänkt och effektivt kommuniceras med alla som berörs, eller har intresse av förändringen, kommer ingen att känna till eller ens bry sig om förslaget till förändring. Det blir svårt att sprida idén, testa, genomföra och upprätthålla det nya, t ex ett nytt arbetssätt.

Vad handlar detta ämne om?

Planera hur du kommunicerar din förbättring med dina medarbetare och ledare, samarbetspartners och övriga intressenter.

Beroende av förbättringsarbetet kan kommunikationen ske via möten, korta videor, e-postmeddelanden, nyhetsbrev, websidor, ESTHER-caféer eller tvärprofessionella möten med mera. Starta gärna med fysiska möten så att du får en möjlighet att förklara vad som ska göras och varför. Det kan vara en hjälp att använda powerpoint-presentationer, fotografier, blädderblock at skriva viktiga ord och siffror. Var beredd att svara på frågor.

Här är ett exempel på saker du bör tänka på:

Kommunikationsanalys Ge bakgrund till situationen: • Varför började förbättringsarbetet? • Hur kommer det bli bättre för ESTHER efter den föreslagna förändringen?	Kommunicera mål/målen Gör klart vad du/gruppen hoppas kunna uppnå med uppsatta mål (<i>använd S.M.A.R.T:a mål i presentationen</i>) och när detta ska ske.
Möjligheter och utmaningar • Hur ökar vi möjligheten att få stöd för arbetet (formulering, typ av kommunikation, budskap)? • Vilket resultat förväntas av denna kommunikation? • Vad kan sannolikt orsaka ett negativt svar? Vilka blir konsekvenserna?	Huvudbudskap • Sammanfatta teman och budskapet du försöker kommunicera. • Vad betyder dessa (teman och budskap) för avsedda lyssnare?

Kommunikationsplan, handlingsplan, ett lokalt exempel från Kent, UK

Vad?	När?	Hur kommuniceras detta, till vilka?	Vem är ansvarig?	Varför?	Klart (signatur & datum)
Införa en ESTHERs anslagstavla/ whiteboard för att fånga vad ESTHER gillar och ogillar i sitt rum (i ett vårdboende)	Från 1:a maj 2017	Prata med ESTHER och vårdgivaren Prata med alla inblandade eller de som har något inflytande över hur omsorg ges (alla intressenter)	Ann McCartney, ESTHER-coach	För att hålla vården personcentrerad	25 maj /AM
Besök av en dietist	15 maj	Till alla ESTHER och personalen på vårdhemmet	Andy Lie	Att undvika undernäring	
Fyll i ditt/ din arbetsgrupps eget förbättringsarbete här:					

Inlärningsfrågor

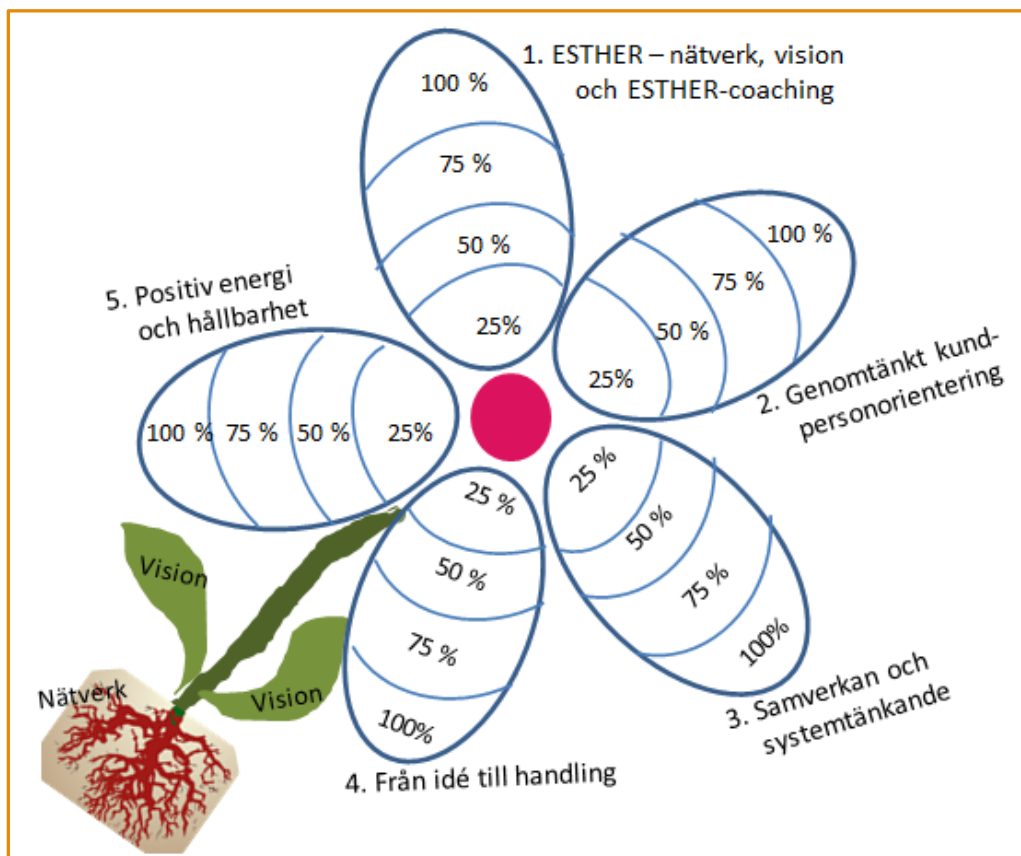
Använd mallen här ovanför för att svara.

1. Vad och varför kommunicerar du om ett förbättringsarbete?
2. Vem informeras och hur ofta?
3. Hur kommer du att veta om kommunikationen är effektiv och användbar för förbättringsarbetet?

Mina egna reflektioner om detta kapitel

Kom ihåg att skriva ner dina egna anteckningar, reflektioner och diskussioner i dagboken på de sista sidorna i handboken.

Skatta framstegen i ditt lärande efter kapitel 4:



Fyll i med en färgpenna för att visa hur pass du lärt dig använda/prövat den kunskap som finns i kapitel 4 som du just läst/har gått igenom.

Kapitel 5

Positiv energi och hållbarhet

Detta kapitel är skrivet för att du som coach ska behålla och kanske till och med öka ditt intresse och din energinivå för att kunna arbeta med personcentrerade förbättringar.

Här får du också tips och idéer om hur du kan göra förbättringsarbetet långsiktigt hållbart.



Innehåll kapitel 5

1. Att ha en ESTHER-coach identitet
2. Uthållighet/Hållbarhet

Lärandemål för kapitel 5

ESTHER-coachen kommer att kunna:

- Utveckla sin egen personliga identitet som Esther-coach, baserad på att alltid kunna sätta in sig i ESTHERs situation och vara medveten om och förstå hans eller hennes behov.
- Använda strategier för att upprätthålla förbättringsinsatser.

Att Göra:

- Titta på videofilmer om sex internationella ESTHER-coacher (se nästa sida)
- Reflektera och skriv i den internationella ESTHER-bloggen
- Dela inspirerande tankar som ESTHER-coach på webben eller på din arbetsplats
- Planera din egen utvecklingsplan som Esther-coach

Skriv din egen dagbok (se sid 67 resp 71 i handboken)

- Reflektioner, frågor och nya insikter. Identifiera när och var du lärde dig mest. Varför? Vad var lätt som en plätt? Vad var svårt?

1. Att ha en ESTHER-coach identitet

Varför är detta ämne viktigt?

Det är skillnad mellan en ESTHER-coach och en förbättringscoach. ESTHER-coachen har hela tiden siktet inställt på, att det som görs blir bättre för Esther och inte bara för organisationen. Det är viktigt att alltid behålla och säkerställa fokus på vad som är Bäst för ESTHER.

Vad handlar detta ämne om?

Det handlar om att utveckla din personliga identitet som ESTHER-coach. Vi hoppas att du blir en del av det internationella nätverket av ESTHER-coacher där du kan dela med dig av kunskap och resurser och där du och de andra kan erbjuda varandra stöd för att göra det bästa för ESTHER.

Här är sex ESTHER-coacher från tre olika länder som berättar om hur det är att vara ESTHER-coach. Använd webblänken och lyssna på deras berättelser! Varje video är ungefär två till fem minuter lång.



Håkan Karlsson

ESTHER-coach i Sverige

<https://vimeo.com/214636403>



Eunice Gwendolene Chua

ESTHER-coach i Singapore

<https://youtu.be/0FYZTRGaxoc>



Wendy Davie

ESTHER-coach i Kent, UK

<https://vimeo.com/225400485>



Caroline Ärleskog,

ESTHER-coach i Sverige

<https://vimeo.com/213823152>



Jeffrey Tuan

ESTHER-coach i Singapore

<https://youtu.be/bkOaBW0vUOc>



Helen Murray

ESTHER-coach i Kent, UK

<https://vimeo.com/225575993>

Inlärningsfrågor:

1. Varför är det viktigt för dig att utveckla din identitet som ESTHER-coach?
2. Vilka är likheterna mellan de olika ESTHER-coacherna i de tre länderna?
3. Vad gör du annorlunda idag som ESTHER-coach som du inte gjorde tidigare?
4. Hur tänker du stödja andra ESTHER-coacher att utveckla sin identitet?

Material

- ESTHER Sweden video: Johan Thureson, <https://vimeo.com/213819523>
- Nicoline Vackerberg, Msc, RPT; Märta Sund Levander, PhD, RNT; Johan Thor, PhD, MD, MPH. (2016) "**What Is Best for ESTHER?** Building Improvement Coaching Capacity with and for Users in Health and Social Care—A Case Study". January–March 2016, Volume 25, Number 1. You find it here: www.qmhcjournal.com
- ESTHER Network International Blog - <https://esthernetworkblog.wordpress.com/>
- ESTHER Coach Facebook (Sweden) - <https://www.facebook.com/groups/Esthercoach/>
- ESTHER Coach Facebook (UK) - <https://www.facebook.com/search/top/?q=esther%20coach%20uk>
- ESTHER Coach Facebook (Singapore) <https://www.facebook.com/search/top/?q=singapore%20esther%20coach%20network>

2. Uthållighet/Hållbarhet

Varför är detta ämne viktigt?

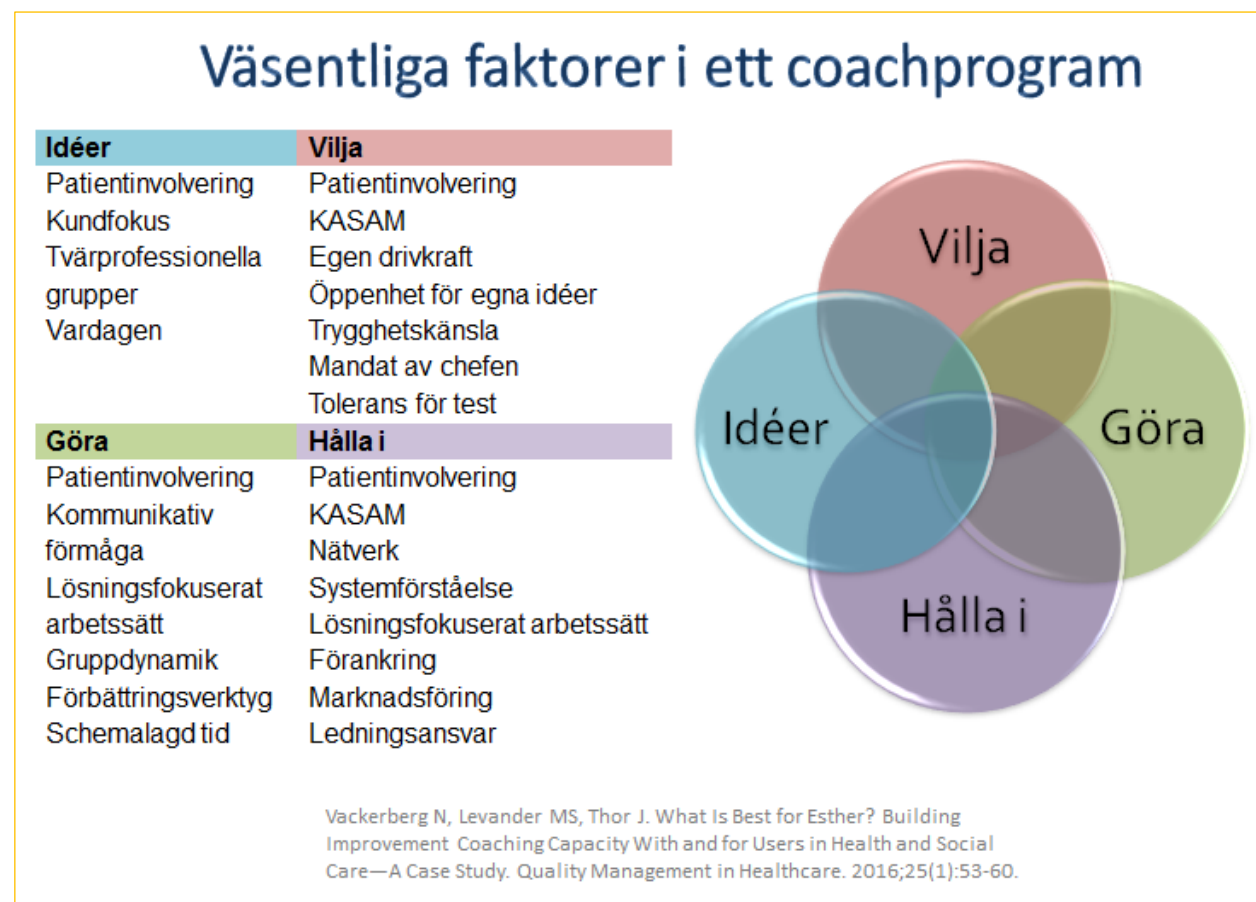
När du coachar ett förbättringsarbete är det viktigt att coacha så att förändringar som blir förbättringar också blir *en bestående del* av det dagliga arbetet.

Detta gäller även efter ESTHER-coachutbildningen. Utbildningen leder ofta till att det införs ett nytt arbetssätt på en eller flera enheter. Det finns dock en stor risk att personalen efter ett tag går tillbaka till det gamla arbetssättet, om det inte finns en plan att hålla sig till.

Vad handlar detta ämne om?

Detta ämne hjälper dig att utveckla strategier för att behålla energi, fokus och så att du lättare orkar fortsätta som ESTHER-coach.

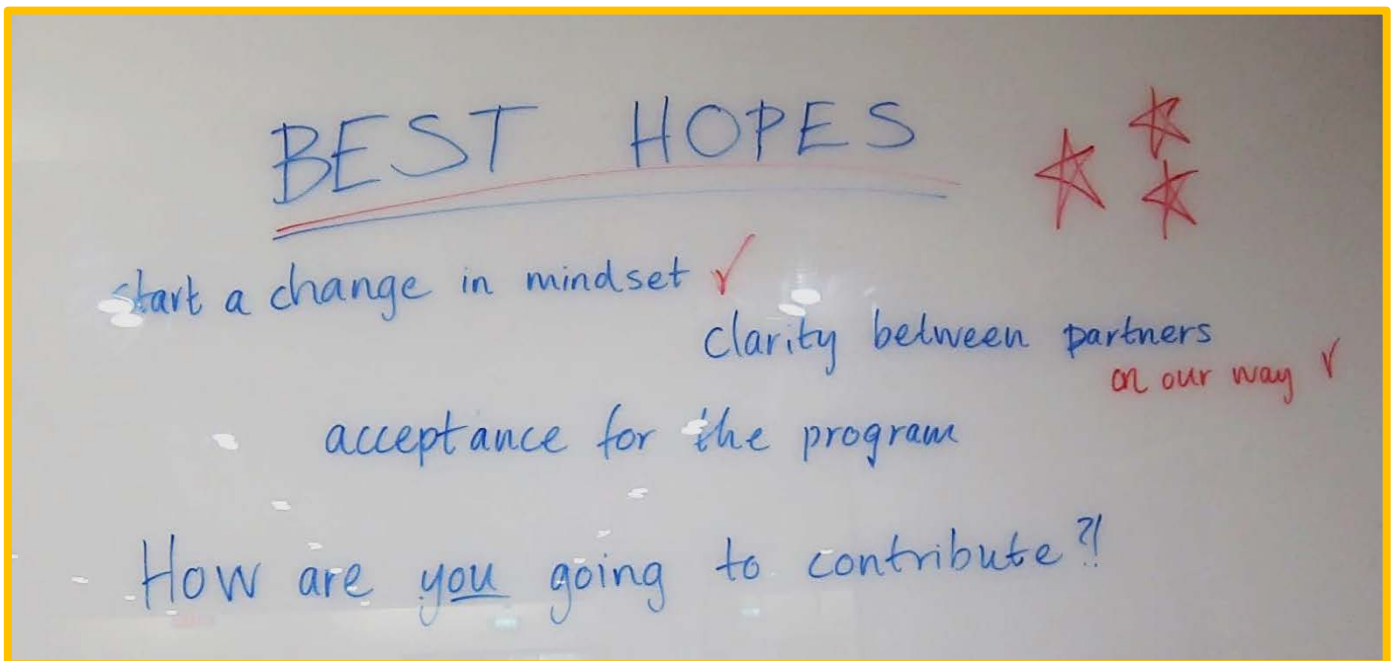
ESTHER-coacher i Sverige har identifierat följande viktiga delar för att orka upprätthålla rollen som ESTHER-coach (se under den lila rubriken om hållbarhet):



Kärnan i detta är: Håll dig själv nära ESTHER. Där hittar du ny energi och svaret på varför du fortlöpande ägnar dig åt att förbättra arbetssätt och rutiner, och för VEM. Glöm inte att ha roligt tillsammans och hitta glädje i det här arbetet!

Tips och inspiration för hållbarhet

- ✚ Skapa ett lokalt ESTHER-nätverk där du och andra ESTHER-coacher kan stödja och inspirera varandra.
- ✚ Arbeta för att säkra en överenskommelse med dina chefer (närmaste chef och verksamhetschef) för att du ska kunna fortsätta i din roll som ESTHER-coach.
- ✚ Sätt upp Esther som en punkt på dagordningen för alla avstämningsmöten, t ex arbetsplatsträffar (APT).
- ✚ Håll dig uppdaterad genom att regelbundet gå in på ESTHERs svenska websida (<http://plus.rjl.se/esther>) och gruppen Esther-coach på Facebook.



Några goda råd från deltagare i en ESTHER-utbildning i Singapore 2016: Börja med en förändring i ditt sätt att tänka. Tydlighet mellan partners som samarbetar i förbättringsarbeten. Se till att få acceptans för vårt ESTHER-program. Ta fram punkter för hur du tänker bidra?!

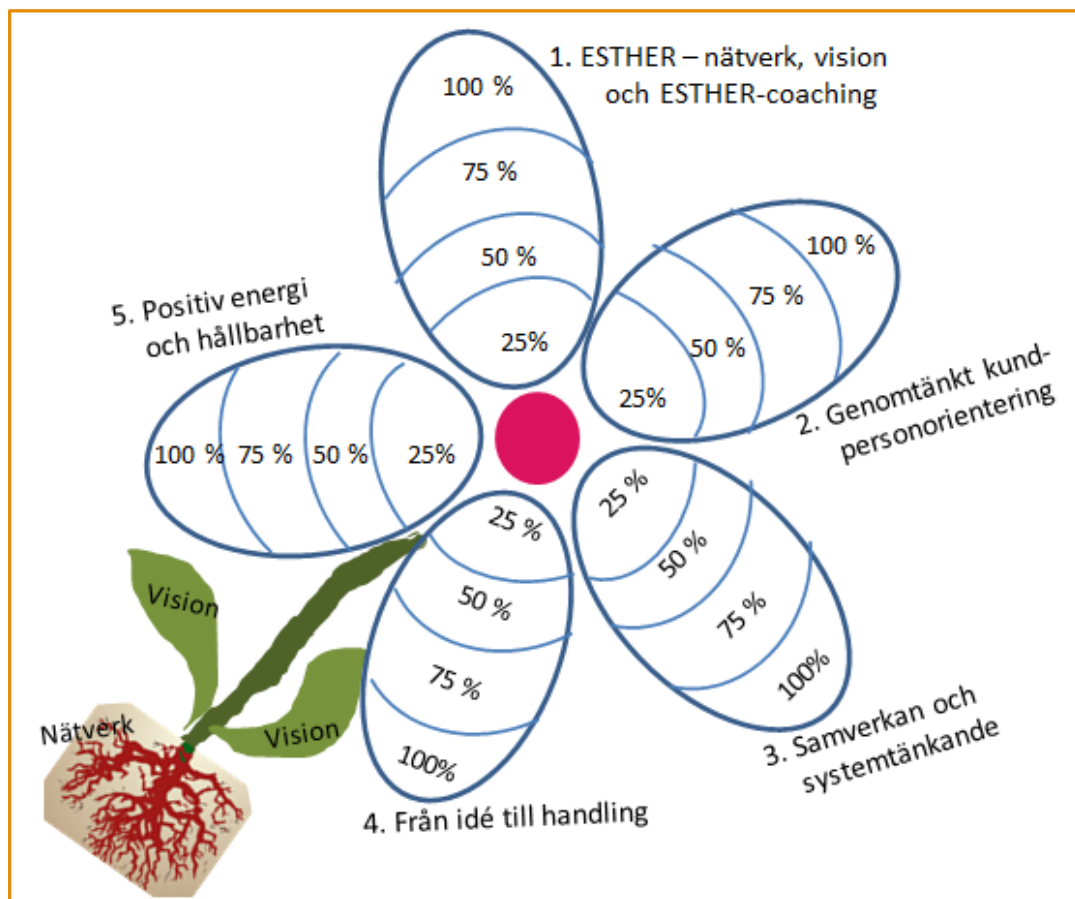
Inlärningsfrågor:

1. Hur planerar du att fortsätta som ESTHER-coach?
2. Hur ser du till att ditt förbättringsarbete fortsätter även efter utbildningens slut?
3. Hur ser du till att ESTHER-frågan alltid eller åtminstone ofta finns med på agendan vid personalträffar och dylikt?

Mina egna reflektioner om detta kapitel

Kom ihåg att skriva ner dina egna anteckningar, reflektioner och diskussioner i dagboken på de sista sidorna i handboken.

Skatta framstegen i ditt lärande efter kapitel 5:



Fyll i med en färgpenna för att visa hur pass du lärt dig använda/prövat den kunskap som finns i kapitel 5 som du just läst/har gått igenom.

Mall för Esther coaching

Coach:	
Datum och tidsåtgång	
Deltagare	
Tema och mål för idag	
Vad var mest viktigt idag?	
Hur hanterade jag detta?	
Vad var resultatet?	
Nästa steg	

Guide för intervju med ESTHER

Försök fånga vad som är viktigt för individen (patientvärden) i olika situationer. Se mallen som tips inför intervjun och inte som en fast mall som ska följas slaviskt. Frågorna är särskilt relevanta för personer som flyttar mellan olika vårdgivare i vårdkedjan, från primärvård till sjukhus, från sjukhus till kommunal vård, etc.

1. Vad är viktigt för ESTHER/anhöriga när hon/han flyttar från en vårdenhhet/ organisation till en annan?

- Att före flytten få träffa personal (sjuksköterska etc.) från den nya enheten?
- Att få information om vad som ska hända?
- Att både patient/anhörig/brukare aktivt får delta i vårdplaneringen?
- Att få information om planeringen framåt? Vad ska/kan patienten göra själv? Planeras återbesök, till vem, varför?
- Att veta vart de ska vända sig när problem uppstår?
- Att patienten/ brukaren känner sig trygg med överlämningen till en ny enhet? Vad behövs för att skapa trygghet?

2. Vad är viktigt för ESTHER/anhöriga när det gäller överföring av information mellan olika enheter?

- Att kunna lita på att alla enheter kontinuerligt känner till vad de andra gör (vård/omsorg)?
- Att vara säker på att enheterna har en gemensam vårdfilosofi och mål för behandling och vård?
- Att vara säker på att olika enheter samarbetar effektivt?
- Att få relevant kontaktinformation för användning i olika situationer?

3. Vad är viktigt för ESTHER/anhöriga när de träffar olika vårdgivare?

- Att ha kontinuitet i kontakten?
- Att veta att de nya vårdgivarna har tillräcklig information om ESTHERs situation?
- Att veta att de nya vårdgivarna respekterar ESTHERs/anhörigas integritet och värderingar?
- Att känna sig trygg med de nya vårdgivarna?
- Att se att den nya vårdgivaren välkomnar dem?

4. Vad tror du är viktigt för ESTHER/anhöriga om ESTHER behöver besöka sjukhuset?

- Att ESTHER förstår att primärvården utgör basen i vården och känner sig välkommen till sjukhuset vid behov av specialistvård?
- Att transporter är snabba och inte har onödiga stopp?
- Att det kommer att finnas tillräckligt med tid för patienten?
- Att sjukhuset har rätt information om ESTHER?

Min personliga reflektionsjournal som ESTHER-coach

Före start

Före start: 4 – 5 saker som fascinerar mig mest om coaching:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Därför vill jag bli ESTHER-coach:

Hur jag tror att det kan påverka mitt arbete och arbetssätt:

Efter 1:a gången som ESTHER-coach

Vad tänker jag efter min första dag som ESTHER-coach:

Vad är jag mest nöjd med:

Nya insikter och upptäckter:

Efter 2:a gången som ESTHER-coach

Hur gjorde jag och vilken av mina färdigheter hade jag mest nytta av?

Efter 3:e gången som ESTHER-coach

Vad var mest värdefullt vid samtalen med ESTHER och arbetskamrater idag?

Efter 4:e gången som ESTHER-coach

Vad fungerade bra för mig och som jag vill göra eller använda igen? Vad ska jag absolut undvika?

Lista 3-4 saker som fungerade bättre än tidigare:

1.

2.

3.

4.

Vilka av mina styrkor som coach har bidragit till ökat värde för ESTHER?

Efter 5:e gången som ESTHER-coach

Vad fungerade bäst för mig som coach idag?

Efter 6:e gången som ESTHER-coach

Den viktigaste upptäckten idag och hur ska jag planera inför nästa möten?

Efter 7:e gången som ESTHER-coach

Vilka frågor tankar jag mest på just nu?

Mina viktigaste insikter och lärdomar hittills:

Efter 8:e gången som ESTHER-coach

Saker som jag har upptäckt fram till nu och lärt mig att dela med av?

Efter 9:e gången som ESTHER-coach

När det gäller lärande är jag fortfarande intresserad av dessa ämnen och frågeställningar:

Topp 3 för upplevelser och annat som gjort mig glad i arbetet som ESTHER-coach hittills?

1. _____

2. _____

3. _____

ESTHER

Rolf Bardon & Nicoline Vackerberg (2017)

Lägesrapport Esthers förbättringsarbete nr ____

Skriv några rader om hur långt du har kommit.

Datum:	
Namn på Esther coachen:	
Förbättringsområde:	
Mål:	
Nuläge - kort om läget - hänt sedan sist	
Har ni använt metoder för medverkan av Esther? Om ja: Vilka metoder har använts?	
Har ni bytt metod/er för patientsamverkan? Berätta varför och erfarenheterna av metoden	
Allmänna lärdomar i förbättringsarbetet så här långt	
Vad är nästa steg i ditt förbättringsarbete?	
Vad behöver du/ni för stöd för att lyckas med förbättringsarbete?	

Din Coach-dagbok

När du lär dig och växer som ESTHER-coach
uppmanar vi dig att reflektera över:

- Min roll som coach - hur ser jag på den?
- Vilka har varit höjdpunkterna som ESTHER-coach idag/den här veckan?
- När kände jag att jag var bäst som ESTHER-coach? Varför?
- Vilka svårigheter har jag stött på och hur löste jag dessa hinder?
- Vilken support och expertis behöver jag när jag gör förbättringsarbete?
- Hur kan jag få stöd från mina intressenter?
- Min coachutvecklingsplan: Vad behöver jag utveckla för att bli en bättre coach?

ESTHER
Region och kommuner i Jönköpings län i samverkan

ESTHER
Network for Health & Social Care
SINGAPORE



Skriv dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

FAIL
[F] FIRST
[A] ATTEMPT
[I] IN
[L] LEARNING

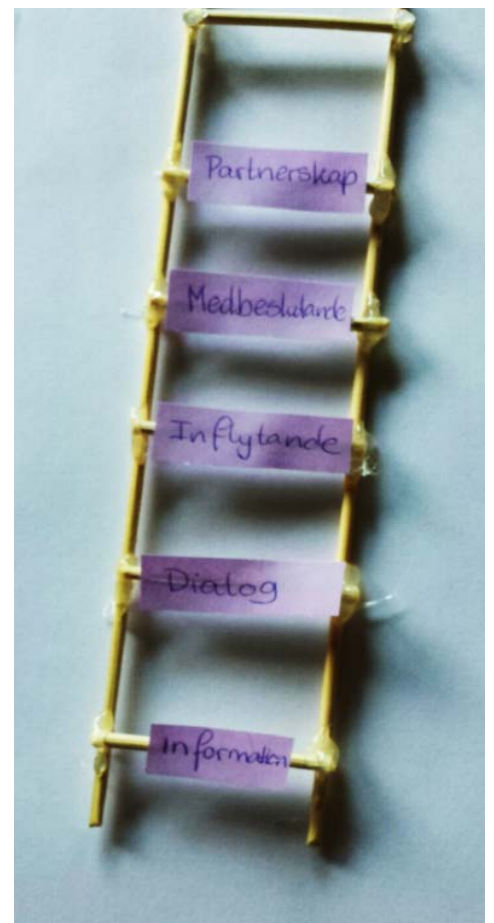
Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här



Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här



Ladder of Participation

Vackerberg (2014)

Inspired by Arnstein (1969) &
Castell (2013)

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Fortsätt skriva dina reflektioner här

Slutord

Gratulerar!

Välkommen som ESTHER-coach till Esther Network International!

"Esther" är en symbolisk 88-årig kvinna som kräver samordning mellan olika vårdgivare för att möta hennes behov. Det internationella nätverket startades 2016 av ESTHER-nätverk i Sverige, Singapore och Kent, Storbritannien. Syftet var att underlätta internationellt lärande.

För vårdgivare innebär detta att öka kompetensen, förbättra kontinuiteten och samarbetet sinsemellan och därmed förbättra ESTHERs livskvalitet.

Målet med ESTHER-coachutbildningen är att få fram Esther-coacher som stödjer och coachar sina arbetskamrater i förbättringsarbete, med syfte att förbättra Esthers upplevelse av vård och omsorg. Esther-coachen ska kunna förstå, tolka, föreslå och genomföra förslag och idéer till förbättringar baserade på ESTHERs behov och önskemål och följa resultaten med hjälp av regelbundna mätningar.

Ditt uppdrag som ESTHER-coach är

- att bidra till förändringar som blir förbättringar inom områden som ESTHER bryr sig om
- att stödja arbetskamrater i denna lärande-resa

Arbetsboken och dagboken är ett verktyg för din personliga reflektion. Den är för personligt bruk, så låt fantasin flöda! Skriv, teckna, klistra in och så vidare. (Du kan ta hjälp av frågor på förstasidan i dagboken)

Dela gärna med dig av dina reflektioner med oss, t ex i sociala medier, så vi vet hur vi på bästa sätt kan stödja varandra på denna resa.

Lycka till i ditt fortsatta arbete som ESTHER-coach!

Med vänliga hälsningar

ESTHER-nätverken i Sverige, Kent/Storbritannien och Singapore



Fortsätt att lära och håll kontakten!

Ett sätt att fortsätta lära mer är att hålla kontakt med ESTHER-nätverket och att hålla igång samtalet med andra ESTHER-coacher, kollegor och vänner.

I det internationella ESTHER-nätverket kan du hitta nya vänner som också bryr sig om ESTHER och som vill arbeta med andra ESTHER-coachrar.

<http://plus.rjl.se/esther>

Här finns också en annan intressant webbplats om coaching

<http://plus.rjl.se/coachinggo>

På sociala medier använd **#ESTHERcoach**

Arbetsbok för ESTHER-coacher

Din Coach dagbok

©Region Jönköpings län, 2017