

Tillsammans kan vi se med nya ögon

En kvalitativ intervjustudie om användarinvolvering för offensiv kvalitetsutveckling i primärvården

Sammanfattning

"Jag menar, vi kan ju utveckla saker. Vi kan utveckla arbetssätt och vi kan utveckla vad det än må vara, om det i slutändan inte kommer patienten till gagn så kommer det utvecklingsarbetet vara, kanske inte lönlöst. Det kan vara arbetsmiljöaspekter för personalen, det kan vara effektivitetsaspekter som gynnas av det. Men till syvende och sist måste det ju ändå på nåt vis handla om att förbättra, skapa bättre förutsättningar för patienterna att få en god och säker vård. Det är, tänker jag, det måste vara nånstans utgångspunkten för allt utvecklingsarbete. Och jag tänker att ju tajtare man kan göra det här tillsammans med patienten desto bättre är det".

Citatet ovan är hämtat från studiens resultat och speglar vikten av att kvalitets- och verksamhetsutveckling både tar sin utgångspunkt i kundens behov men också bedrivs tillsammans med den vi finns till för. I detta fall hälso- och sjukvårdens kund och användare - patienten. Hälso- och sjukvården behöver ständigt förbättras för att klara framtidens utmaningar och möta de krav som ställs från så väl befolkning som politisk ledning. En förutsättning för att lyckas är att systematiskt arbeta med offensiv kvalitetsutveckling och att se patienten som en medskapare. Trots att fördelarna med användarinvolvering är tydliga så sker det sällan. Denna intervjustudie, som framför allt var kvalitativ med en fenomenologisk metodansats, syftade till att bidra med kunskapsutveckling kring användarinvolvering i primärvården för att skapa en ökad organisatorisk förmåga för offensiv kvalitetsutveckling. Forskningsfrågor som besvarades var hur verksamhetschefer i primärvården såg på användarinvolvering och vilka faktorer verksamhetscheferna i primärvården upplevde som främjande respektive hämmande för användarinvolvering.

Nio verksamhetschefer i primärvården i Region Dalarna intervjuades. Resultatet från intervjuerna tematiserades utifrån offensiv kvalitetsutveckling sett som ett ledningssystem i allmänhet och Hörnstensmodellens värderingar i synnerhet. I slutsatserna framkom att användarinvolvering ansågs vara viktigt för att möta befolkningens behov men att det fanns cementerade syn- och tankesätt som bidrog till att förbättringsarbeten i regel tog sin utgångspunkt i att verksamheten utvecklade hälso- och sjukvården *för* användarna snarare än *med*. Uppfattningen var också att användarinvolvering till viss del redan skedde, även om den framför allt var av reaktiv karaktär. Genom att på andra sätt och i större utsträckning involvera användarna skulle värdet kunna öka och den personcentrerade vården ta sig uttryck i handling. Resultatet visar att organisationer, för att framgångsrikt arbeta med användarinvolvering, bör satsa på ett tydligt och uthålligt ledarskap som engagerar och efterfrågar resultat hos medarbetare som arbetar med tydliga mål och syften. Vidare bör även vinsterna med användarinvolveringen framhållas.

Utmärkande för denna studie är att så väl främjande som hämmande faktorer kopplas an till offensiv kvalitetsutveckling som ett ledningssystem. Ett system där värderingar, arbetssätt och verktyg måste harmoniera för att lyckas med kvalitetsutveckling. Att

studien synliggör dessa samband, sätter användarinvolvering i ett sammanhang och beaktar hälso- och sjukvårdens komplexitet tror författaren är ett värdefullt bidrag för det fortsatta kvalitetsarbetet i primärvården. En väl fungerande primärvård anses vara helt avgörande för befolkningens hälsa och för att samhället ska klara framtidens utmaningar.

Flertalet av de intervjuade verksamhetscheferna lyfte fram att intervjuerna i sig bidrog till att "rikta ficklampan" mot användarinvolvering och att tankar väcktes kring hur de i större utsträckning framledes skulle kunna involvera användare i kvalitetsarbeten i sina verksamheter. Denna studie och tidigare forskning visar på att ett engagerat och uthålligt ledarskap är en främjande faktor för användarinvolvering. Med tanke på att urvalet utgjordes av verksamhetschefer så tror författaren att studien kan utgöra en viktig pusselbit i primärvårdens fortsatta arbete med användarinvolvering för offensiv kvalitetsutveckling. För att låna några ord av Marcel Proust, *"den sanna upptäcktsresan består inte i att finna nya landskap, men att se med nya ögon"*.