



# Person Centred Care

International Forum  
on Quality & Safety in Healthcare  
London 24 April 2015

Anette Abrahamsson  
Annmargreth Kvarnefors  
Göran Henriks  
Qulturum – Centre for Quality Improvement and Innovation

# Welcome to One of ten healthiest areas in the world

- Easy to have a healthy lifestyle
- Healthcare at the top of the league
- Clean air
- Green areas
- Healthy food
- Excellent public transport

According to this report:

Global AgeWatch  
Index 2014

[Home](#) [Reports](#)

Global AgeWatch Index 2013

Anette Abrahamsson, Annmargreth Kvarnefors, Göran Henriks

CNN

INTRO  
COPENHAGEN  
OKINAWA  
MONTE CARLO  
VANCOUVER  
MELBOURNE  
NEW YORK  
JONKOPING  
HAVANA  
SINGAPORE  
NAPA

## THE CNN 10 Healthiest Cities



# Person centred health and Care for tomorrow - the Jönköping story

- From patients to persons
  - the stories of Patrik, Eje, Anne-Maj
- Improve the clinical results
- Dramatically reduce the costs.



Göran



Anette



Annmargreth

# Welcome also to...

## One of ten coolest innovative counties around the world


**Good for Esther = good for all seniors**

Officials from Jönköping region and healthcare employees **collaborated on a better system** to care for the elderly, who frequently ended up in the hospital.

They dreamed up **a fictional character Esther**, a reasonable self-sufficient 88-year-old pensioner with some chronic issues.

Then they asked: **“What is best for Esther?”**

This led to an overhaul of the entire care system, which cut down on long waits, redundant tests and repetitive questions from professionals



The screenshot shows a CNN Money article titled "Coolest innovations around the world" under the sub-header "Most Innovative Cities". The article text reads: "From flying cars to floating schools, these innovations are improving the lives of people around the world." Below the text are social media sharing icons for YouTube, Facebook, Pinterest, Google+, and Print. The page number "7 of 7" is visible in the top right. The article title "Högländet, Sweden" is displayed above a navigation bar with "BACK" and "NEXT" buttons. Below the navigation bar are two images: a street scene in Högländet, Sweden, showing a pedestrian-friendly street with shops and people, and a map of Sweden with a red star indicating the location of Högländet. The map is credited to "COURTESY: NICOLINE VÄCKERBERG".



## Two of the best hospitals in Sweden

### Ranking list, County Hospitals:

1. Ryhov County hospital, Jönköping
4. Värnamo hospital in Värnamo (third last year)

Höglandet, Eksjö, strongest "runner up"

### TOPPLISTA: Här är Sveriges bästa sjukhus

LÄS ÄVEN: TOPPLISTOR

Tidningen Dagens Medicin rankar Sveriges bästa sjukhus utifrån parametrar som väntetider på akuten, uppfyllelse av vårdgarantin, synpunkter från patienterna, hygien och överbeläggning.

LÄS MER: [Linköping tillbaka på toppen \(Dagens Medicin\)](#) »

LÄS MER: [Här är hela listan \(Dagens Medicin\)](#) »

#### Universitetssjukhus:

1. Universitetssjukhuset i Linköping
2. Norrlands universitetssjukhus
3. Universitetssjukhuset Örebro

#### Mellanstora sjukhus:

1. Länssjukhuset Ryhov
2. Vrinnevisjukhuset, Norrköping
3. Visby lasarett

#### Mindre sjukhus:

1. Oskarshamn sjukhus
2. Piteå älvdals sjukhus
3. Lasarettet i Motala

(Källa: Dagens Medicin)

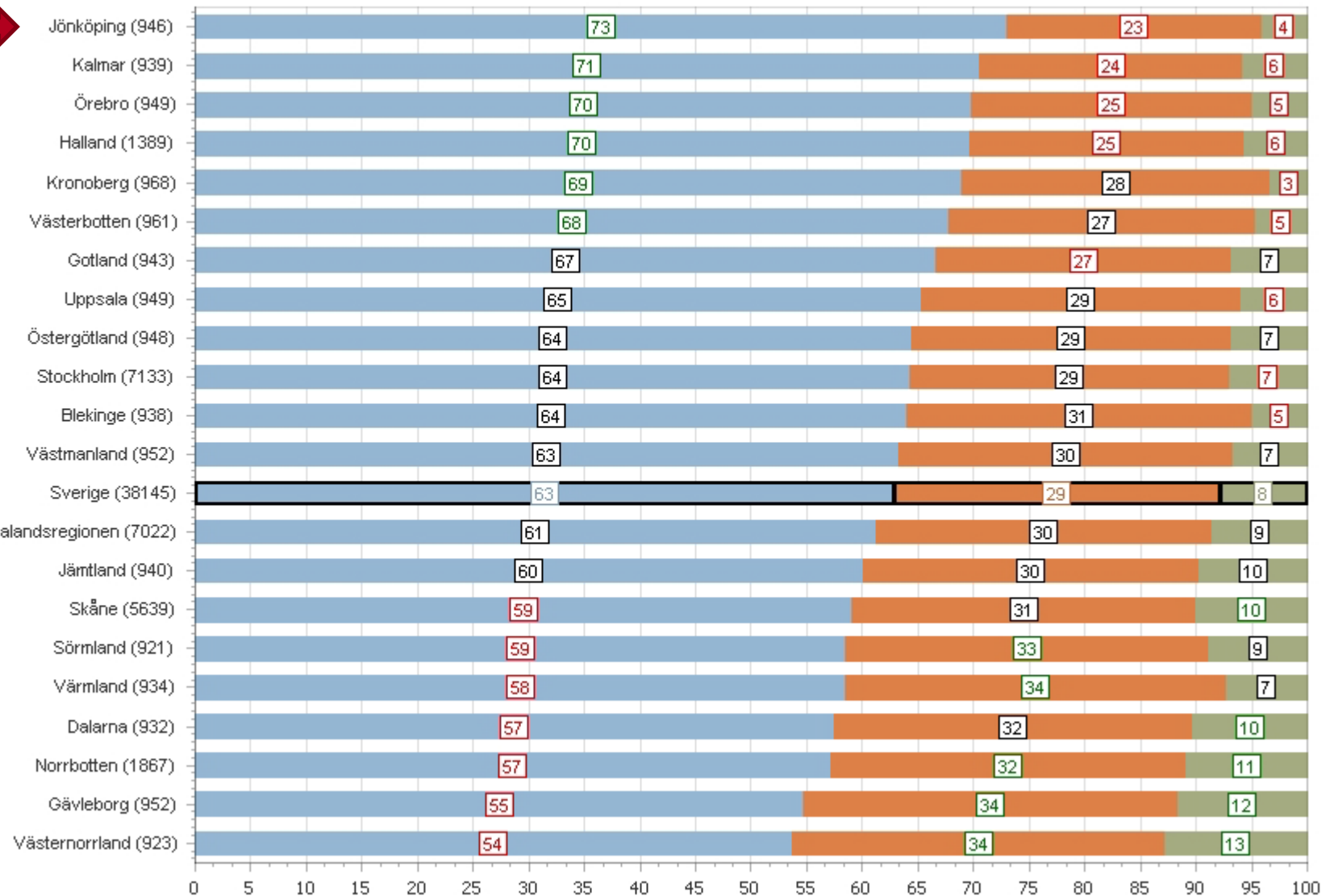
3rd time

# Your confidence in the healthcare system in your county / region?

**A lot**

■ Mycket stort / Ganska stort
 ■ Varken eller
 ■ Ganska litet / Mycket litet

**A Little**



# Award from The Swedish Union for Nurses

## Theme: Person centred care



► Vårdförbundets ordförande Sineva Ribeiro och Salus Ansvars vd Anna-Karin Laurell delade ut Vårdförbundspriset på en kvarts miljon kronor till Britt-Mari Banck.

## Prisregn över nytänkare

Sjuksköterskan Britt-Mari Banck är beredd att tänka om. Det har gett dialyspatienter större frihet, en ny roll för sjuksköterskor och nu ett stort pris till henne själv.

Sjuksköterskan och sektionsledaren Britt-Mari Banck var jublande glad när hon fick ta emot Vårdförbundspriset på 250 000 kronor under Kvalitetsmässan i Göteborg i slutet av november.

Tillsammans så



► Du som vill veta mer kan mejla till: [britt-mari.banck@lj.se](mailto:britt-mari.banck@lj.se)

mycket bättre var rubriken på den ansökan som hon skickade till juryn för Vårdförbundspriset. För det är just det allt handlar om, säger Britt-Mari Banck. Att kliva ut ur sjuksköterskerollen och ställa sig bredvid patienten och utforma vården tillsammans. För trots 20 års erfarenhet av dialysbehandling vet hon ju inte hur det känns.

**MEN DET** gör patienterna och det var mötet med en särskild patient, Christian Farman, som fick Britt-Mari Banck att inse att det var dags för dialysvården att förändras. Han hade läst allt han kunde komma över om dialysbehandling och kom till avdelningen med ett bestämt

krav: "Jag vill klara av min sjukdom och min behandling själv."

– När Christian kom hit och ställde krav på att vara delaktig i vården var det inget konstigt för mig. Jag hörde hur väl insatt han var och tänkte att det är den här sortens patienter vi kommer att möta i framtiden, säger Britt-Mari Banck.

Hon såg hans krav som en utmaning, men frågan inställde sig: Hur gör jag nu? Sedan tänkte hon att det inte kunde vara så mycket annorlunda än att utbilda en sjuksköterska inom dialys. Han hade baskunskapen, han var tekniker och han var dessutom så gott som expert på sin sjukdom.

Det har gått åtta år sedan dess. Christian Farman har utbildat sig till sjuksköterska, Britt-Mari Banck har förändrat både vården och sjuksköterskerollen – och belönats med Vårdförbundspriset.

**PATIENTERNA** på dialysenheten är sjuka 24 timmar om dygnet och kommer till avdelningen tre till fem gånger i veckan – flera timmar varje

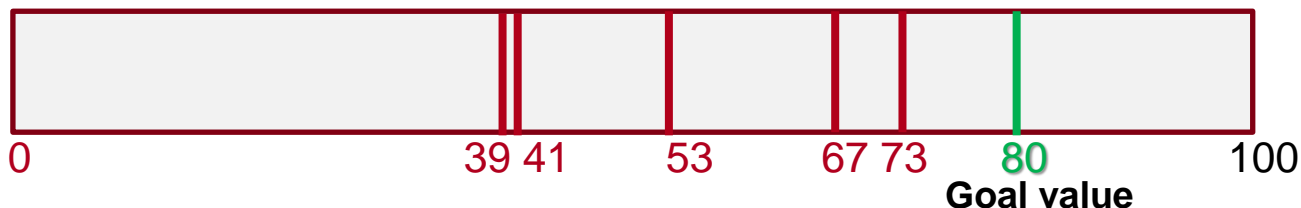
VÅRDFOKUS, NUMMER TOLV 2013

# Despite good results and awards.....



# National Patient Survey 2014

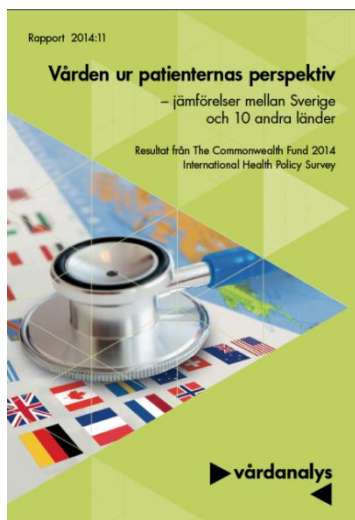
- Patients participation is not good enough in our region:



## Patient participation, Jönköping, inpatient care Goal value: > 80

Did you get the opportunity to influence when you were going to be admitted to hospital?	39
Did your doctor told you about side effects from your medication?	41
Did you get enough information about how your illness or your symptoms may affect your daily life?	67
Told a member of staff you about the possible warning signs that you should be aware of?	53
Do you feel involved in the planning of your continued treatment?	73

# International Health Policy Survey



## Result from the Commonwealth Fund 2014

A comparison of ten countries:

Australia, France, Canada, Netherlands, Norway, New Zealand, Switzerland, United Kingdom, Germany and USA.

## Results: Sweden (and Jönköping) has to work with...

- Information regarding patient decisions
- More active role when meeting healthcare
- Empowerment
- Care coordination

### Fortsatt stor förbättringspotential att stärka patientens ställning i vården

I ett vårdssystem där patienten är aktiv medaktör har patienten tillgång till information den behöver för att fatta välgrundade beslut om sin hälsa och sjukvård

	Jämfört med andra länder	Jämfört med tidigare år
<b>Vården är sämre på att ge information som gör det möjligt för patienten att ta välgrundade beslut om sin vård och hälsa</b>		
◦ cirka 70 procent av de som besökt specialist var involverade i beslut om behandling.	SVAGT	—
◦ cirka 60 procent av de som besökt specialist fick alltid / ofta veta behandlingsmöjligheter.	SVAGT	—
◦ drygt 50 procent fick information om symptom och självhjälp vid hemgång från sjukhus.	SVAGT	2013 ♦
◦ drygt 80 procent visste vem de kunde kontakta efter hemgång vid frågor.	LUKVÄRDIGT	—
◦ cirka 50 procent har haft läkemedelsgenomgångar med läkare eller farmaceut.	SVAGT	2010 ▲
◦ knappt 80 procent har fått läkemedelslista över sina läkemedel.	STARKT	2010 ▲
◦ cirka 35 procent har fått information om läkemedlets biverkningar av läkare eller farmaceut.	SVAGT	2010 ♦
◦ cirka 60 procent har fått information om varför de ska ta sina läkemedel vid hemgång.	SVAGT	2010 ▼

<b>Vården har inte lyckats skapa bättre förutsättningar för patienten att ta en mer aktiv roll i mötet med vården</b>		
◦ cirka 65 procent anser att ordinarie vårdpersonal alltid / ofta kände till deras sjukdomshistoria.	SVAGT	2010 ♦
◦ cirka 80 procent anser att ordinarie vårdpersonal alltid / ofta förklarade på sätt som är lätt att förstå.	SVAGT	2010 ♦
◦ knappt 40 procent anser att ordinarie vårdpersonal alltid / ofta uppmuntrade dem att ställa frågor.	SVAGT	—

I ett vårdssystem där patienten möts med respekt för individuella behov ses varje patient som en individ med unika behov, preferenser och värderingar i mötet med vården

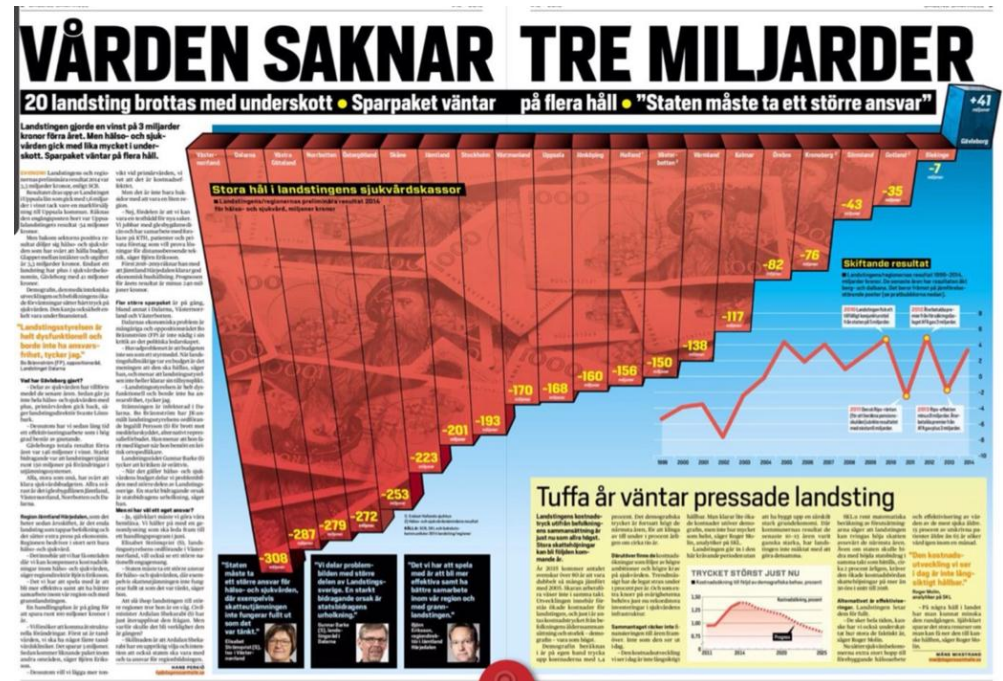
<b>Vården kan bli bättre på att stödja patienten att själv kunna följa och hantera sin sjukdom</b>		
◦ cirka 70 procent anser att ordinarie vårdpersonal alltid / oftast tillbringar tillräckligt med tid med dem.	SVAGT	2010 ♦
<i>Personer med kronisk sjukdom:</i>		
◦ drygt 30 procent har diskuterat målsättningen med vården av deras tillstånd med vårdpersonalen.	SVAGT	—
◦ cirka 45 procent har fått information om vilka symptom de ska ha uppsikt över och när de behöver vård igen.	SVAGT	—
◦ cirka 40 procent har en behandlingsplan som stöd i sin vardagliga behandling.	SVAGT	—

▲ = positiv utveckling  
 ♦ = oförändrad utveckling  
 ▼ = negativ utveckling

# Challenges in Health Care in Sweden

The Health Care lacks Three Billion SEK

- 20 of 21 regions in Sweden has a financial deficit
- Person-centred health-care is one way to increase quality while reducing costs

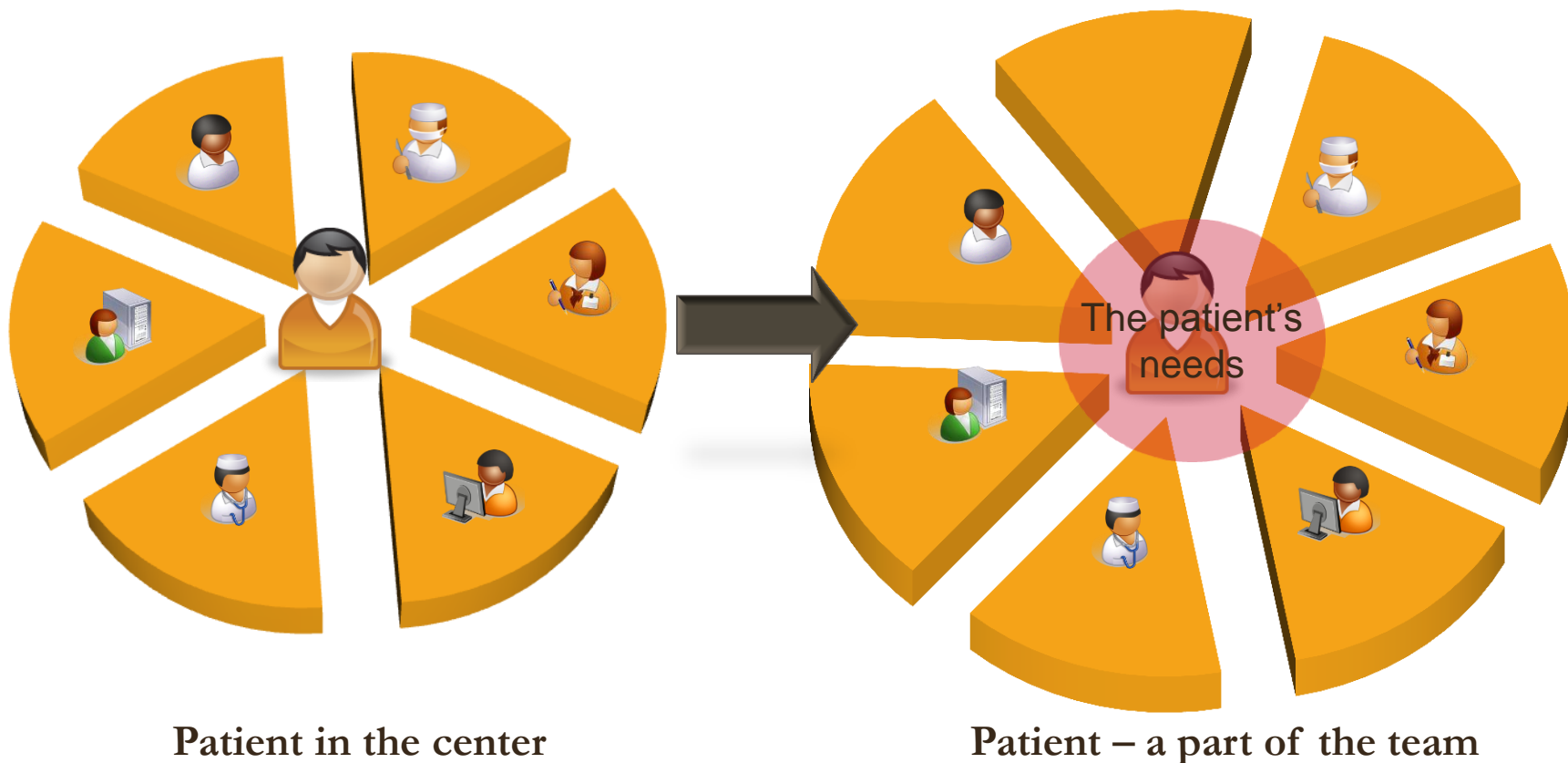


*Action plan from the Region's political and administrative Board:*

# Integrate **Person centred care** in the whole system

- Person centred care
- Prevention and planning of next step
- Decrease over-, under- and misuse
- Standardised approach, specialisation
- Faster Spread, Equal care

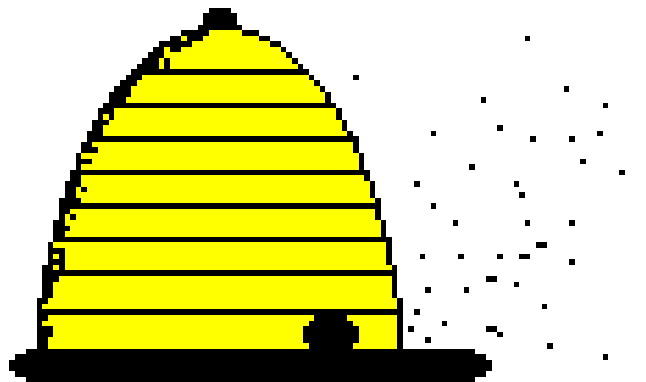
## A shift in perspective.....



**Patient in the center**

**Patient – a part of the team**

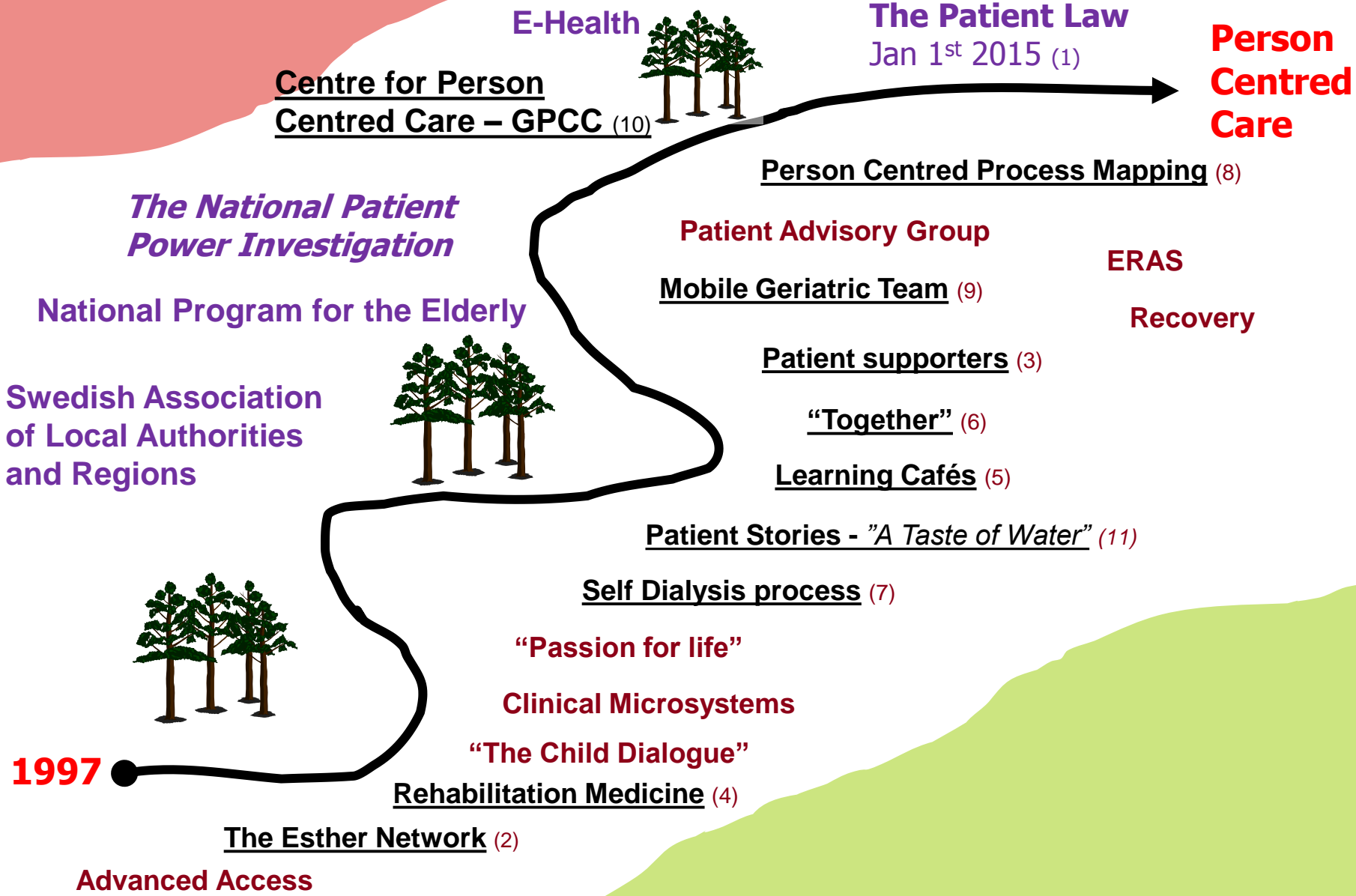
- What does *Person centred care* mean to you?



# See the person behind the disease

- <https://www.youtube.com/watch?v=SWXPp-Kz1kw>

# Our Journey from Patient Centred to Person Centred Care





# The Swedish Patient Act, Chapter 9, §1

A patient who is covered by county council health care responsibility has right to choose the provider of publicly funded outpatient care.

# Clarified requirements for information. Patient Act Chapter 3.

1 § The patient should be informed about:

1. their health condition,
2. the methods available for testing, care and treatment,
3. the facilities available to persons with disabilities,
4. at what time he or she can expect to receive care,
5. the expected care and treatment process,
6. significant risks of complications and side effects,
7. aftercare, and
8. methods to prevent illness or injury

# Clarified requirements for information. Patient Act, Chapter 3.

2 § Patients should also be informed about:

1. The possibility to choose treatment options, continuous contact with physician and health care providers and providers of publicly funded health care,
2. The possibility to receive a new medical assessment and a permanent health care contact,
3. The health care guarantee, guarantee of access to health care
4. The possibility to, at social services, obtain information about care in another EEA country or Switzerland

## A patient story

2009



Patrik

2010



2012



## A patient story II

Rehabilitation instructor  
a part of the team at the  
Rehabilitation Medicine Clinic

Eje



# Learning Cafés stand on "two legs"

- The content is decided from the participants' questions
- Persons with experience of different diagnoses or symptoms are included in the group



## The structure of learning café:

We meet 2 ½ hours 4-5 times (once a month)

The content is governed by the group's needs

Everyday experiences are discussed

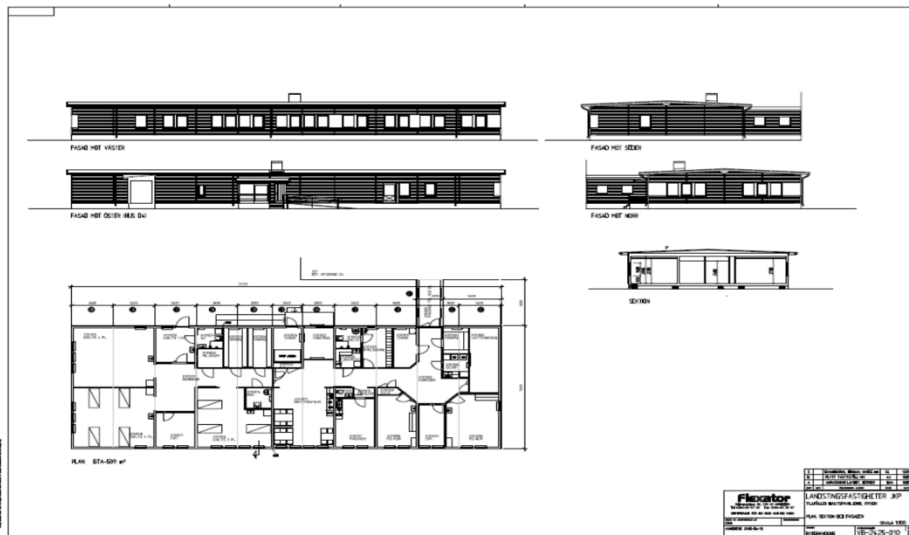
The staff responds to questions

Coffee break

Worksheet after each learns cafe

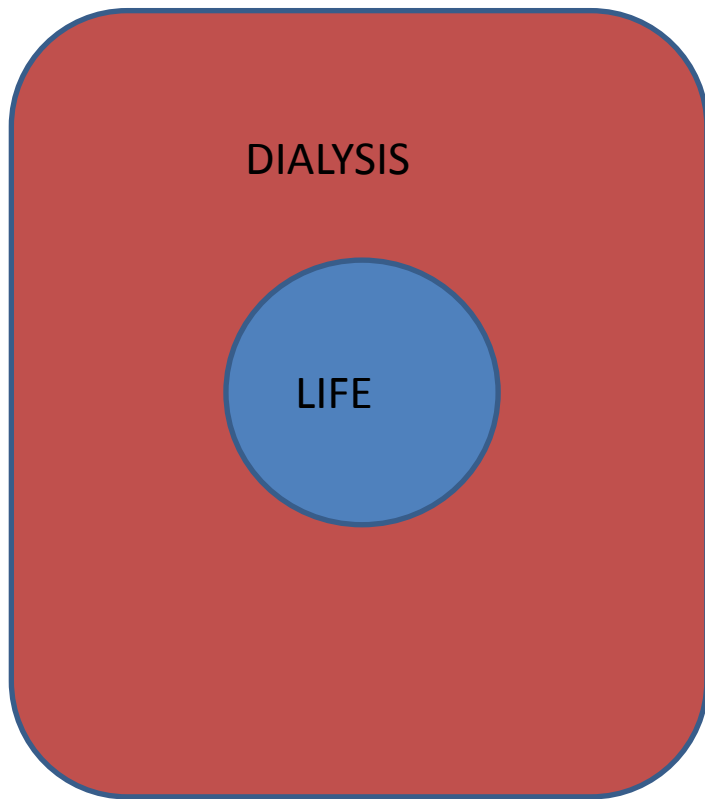


# Program "Together"

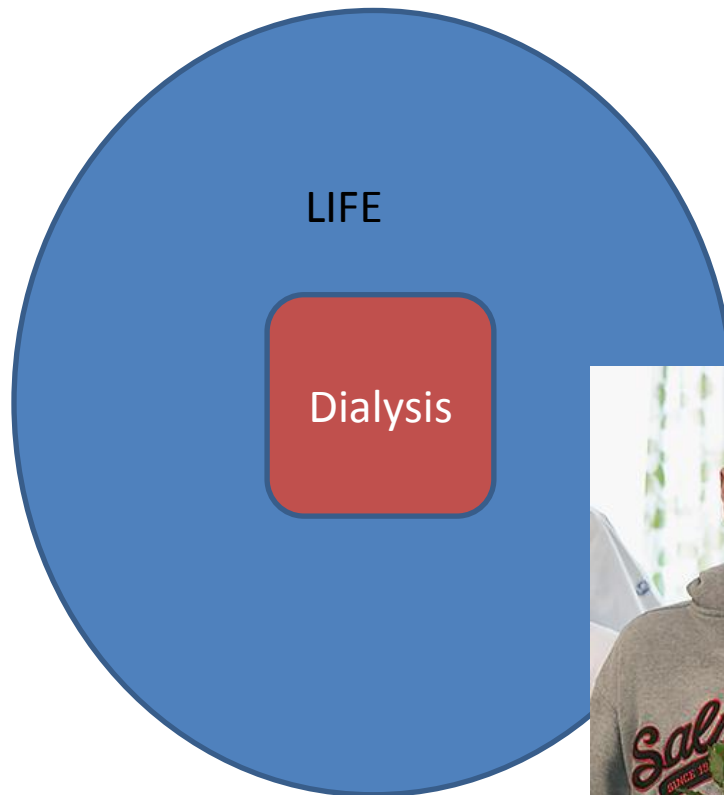


Together – a program where staff and patients and their families work together in teams with different improvements.

1999



2011 -







## Patient centred process mapping



### Questions to answer in every step of the process

- What does the Care program and guidelines say?
- What prerequisites do we have in place (competences, collaboration, technique, capacity, possibilities for flexibility)?
- Good examples and experiences? Challenges?





- **Mobile Geriatric Team**

- <http://youtu.be/GCE4bsJgX08>



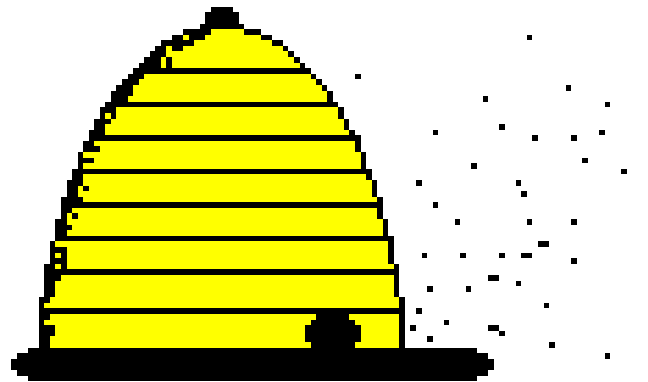
**Decreased number of...**

- days of care
- emergency visits
- visits in primary care

The sense of safety among the elderly increased  
Empowerment of the elderly and relatives  
The kitchen table leads to a shift of power



# Which other new work methods can we imagine?



# GPCC - Centre for Person-Centred Care

Two programs:

- Research commissioned by the Swedish Government
- WeCare – a program to deliver high quality and affordable health care for all EU citizens

*“A patient is a person who is more than their disease.”*

## Key factors:

- The patient's story
- Partnership
- Shared documentation - health plan



# Some results from GPCC research

- high level of patients' satisfaction
- the extensive cost savings  
from reduced lengths of stay in hospital
- the patient's personal resources are utilized  
in an entirely new way

# Integrate **Person centred care** in the whole system

Now....

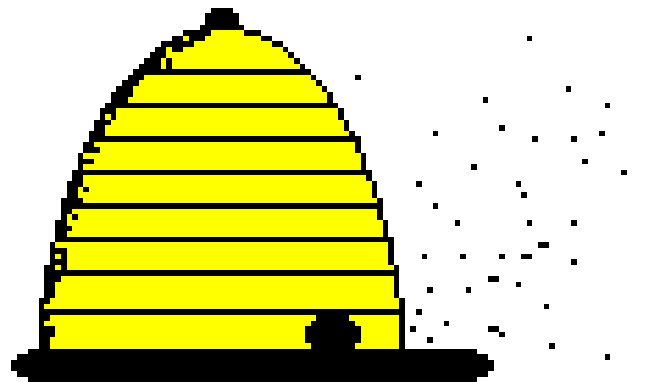
The three medicine clinics in our region have decided on a new work method  
– with focus on person-centred care.

- Anne-Maj's patient story



<http://youtu.be/RkLR8RXjmVA>

# How do we use our patients' experiences?







Talk with me, not to me

Meet me with respect

Give me knowledge

Treat me like a fellow human being

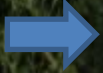
Don't let me be reduced

Look into my eyes and imagine you are me

Let me be a part of my own care

Let my family be part of my health care

Listen to me



# How can we improve our work to achieve a person centred health and care for tomorrow?



- Thank you!

Anette Abrahamsson, [anette.abrahamsson@rjl.se](mailto:anette.abrahamsson@rjl.se)

Annmargreth Kvarnefors, [anna.kvarnefors@rjl.se](mailto:anna.kvarnefors@rjl.se)

Göran Henriks, [goran.henriks@rjl.se](mailto:goran.henriks@rjl.se)