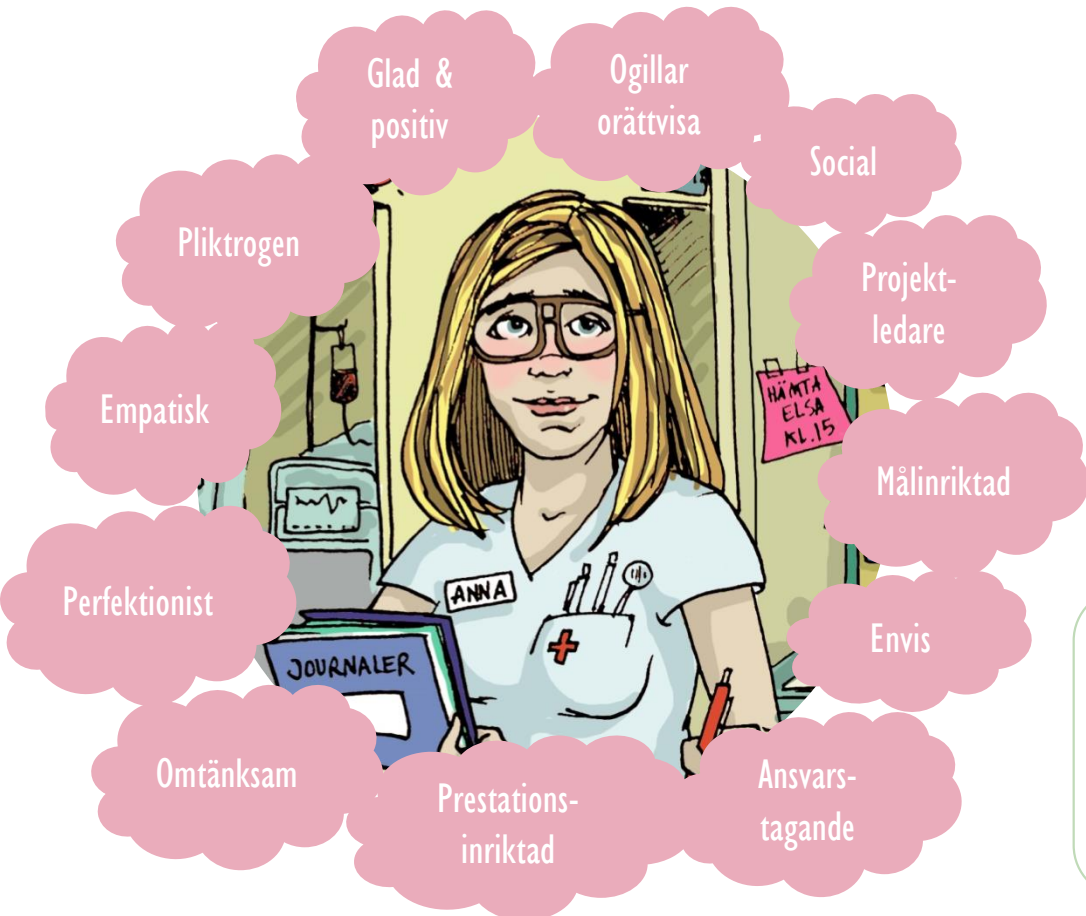


Vem är kunden? – vi möter Anna

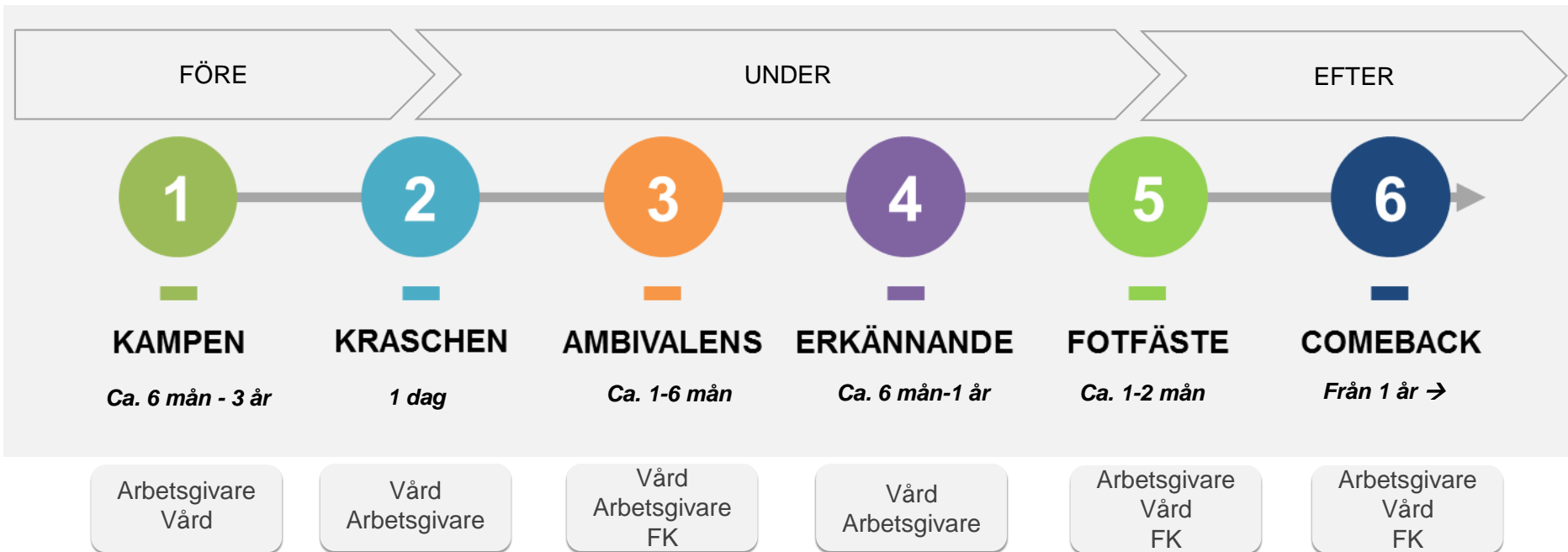
Internt arbetsmaterial



- Ålder:** 36 år
- Familj:** Sambo och 2 barn
- Boende:** Villa utanför Karlstad
- Arbete:** Sjuksköterska (drivs av att ta hand om och möta människor)
- Intressen:** Kreativt arbete, tex pyssel, renovering, fotografi
- Diagnos:** Utmattningsyndrom. Är idag sjukskriven 75%

Som en del i utvecklingsarbetet har en så kallad persona tagits fram genom 14 djupintervjuer med utsedd målgrupp. En persona är ett personporträtt skapat av kundinsikter. Personen ska ge de involverade aktörerna en samsyn om vem kunden kan vara genom att förstå dess behov, drivkrafter, attityder och beteenden. Kundresan utgörs av personans resa genom systemet.

Hur ser kundresan ut idag – ”Anna”s väg



Kundresan beskriver vilka aktiviteter, känslor och tankar ”Anna” går igenom längs vägen samt vilka aktörer som hon har varit i kontakt med och som är viktiga för henne under den här tiden.

Kundresan är uppdelad i olika faser. Hur länge varje fas pågår beror delvis på aktörernas förmåga att möta ”Anna” och hennes behov. ”Anna” kan också pendla fram och tillbaka mellan de olika faserna, vilket påverkar resans slutliga omfattning. Fasernas tidsangivelser är ungefärliga och varierar stort från person till person.

Kundresan och varje fas finns noga beskriven i rapporten: Försäkringskassan – Persona Anna, från Augur 2015.

Designprinciper framåt

Hitta bromsen, fånga signaler!

"Jag fick först 50% sjukskrivning i fyra veckor och intyg att inte jobba natt. Men jag blev bara sämre och sämre"

Kunden behöver inte bli långvarigt sjuk om signalerna fångas i tid och förloppet bromsas. Aktörerna kan hjälpa kunden att förstå sina alternativ i stället för att vänta på kraschen.

Olika lösningar för olika behov

"Mitt största framsteg här var att kunna le en gång om dagen"

Kunden behöver rätt hjälp i rätt läge i kundresan. Olika behov kräver olika lösningar vilket kräver en flexibilitet och möjlighet för anpassning.

Stödja kundens viktiga relationer

"Skönt när HR-strategen sa att jag inte skulle tillbaka till min gamla arbetsplats. Det var en vändpunkt."

Arbetsgivaren och vården är viktigast för kundens hälsa och återgång. Andra aktörer bör i första hand stödja dem att möta kundens behov.

Skapa trygg återgång

"Det är en härva att jobba deltid. Skolan ville att jag skulle jobba 45% men Försäkringskassan sa max 25%, vad skulle jag göra?"

Kunden behöver en plan som håller och som hon förstår. Trygg återgång betyder flexibelt och hållbart för att hon inte ska bli långvarigt sjuk eller sjuk igen.

Rekommendationer/utvecklingsområden

Lösning: Larm – fånga signaler om psykisk ohälsa på vårdcentraler

Idén ska göra det lättare för Anna att möta rätt kompetens när hon söker hjälp hos vården. Genom att vårdens koordinator guidar henne rätt och tar kontakt med berörda hos arbetsgivare, företagshälsovård, Försäkringskassa etc kommer Anna uppleva att "någon håller henne" och hjälper henne vidare.

Insatserna är behovsanpassade, flexibla och timade utifrån Annas behov.

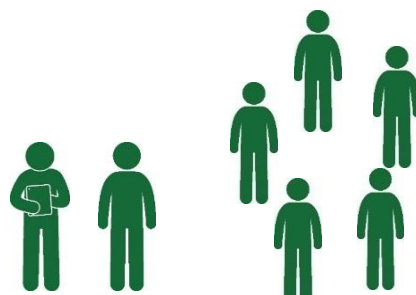


Larm-modellen

RK = Rehabkoordinatör i LIV
RS = Rehasamordnare på Arvika kommun
MBT = Medicinskt bedömningsteam



1. Individen söker hjälp på vårdcentralen (e-tjänst, besök eller rådgivningstelefon)



1b. Signal från Arvika kommuns RS till RK på vårdcentralen

2. Personal på vårdcentral uppmärksammar signaler på psykisk ohälsa och erbjuder patienten kartläggningssamtal hos vårdcentralens RK.

3. RK tar kontakt med patienten för ett kartläggningssamtal. Ställer frågor utifrån mall.

4. I samtycke med patienten tar RK de kontakter som bedöms behövas för att tillgodose patientens behov. Ex RS hos arbetsgivaren för ev anpassning av arbetsuppgifter och /eller involvering av FHV.

5. Bedömning av patientens behov av medicinsk behandling sker i MBT inkl psykiatriker.

6. Insats utifrån bedömning:
1. Läkarbesök
2. Remiss till kurator
3. Remiss till sjukgymnast/friskvård/annat
4. Remiss till EFSO
5. Läkemedel
6. Sjukskrivning

7. Återkoppling till patient.

8. Eventuella avstämningsmöten. (Patient/AG/Vård och FK.)

Rehabiliteringsplan.



1c. Signal från Arvika kommuns chefer till kommunens RS.



Syfte och mål

- Syftet är att förhindra individens sjukdomsutveckling och konsekvenser av denna vid symtom på psykisk ohälsa.
- Målet är att:
 - Förhindra eller förkorta sjukskrivning
 - Öka samverkan mellan parter
 - Erbjuder tidiga och individanpassade insatser.
 - Höja kunskapen bland parterna (LiV, FK, AG, FHV)

Målgrupp

- Individer med psykisk ohälsa, som inte kräver den psykiatriska specialistsjukvårdens insatser, (öppen- och slutenvård) och som har Arvika kommun som arbetsgivare samt som vid den första kontakten inte är sjukskrivna.

Roller

- Enhetschef på vårdcentralen är projektledare.
- Rehabiliteringskoordinatören är länken in till vården och rehabiliteringssamordnaren är länken till arbetsgivaren.
- En personlig handläggare vid Försäkringskassan är kopplad till projektet (kontaktperson till Arvika kommun).
- Det kan bli aktuellt att FHV tar över sjukskrivning, samtal och behandling.

Deluppföljningar med patienter

”RK blev som en räddare i nöden. Det kändes omöjligt med all samordning. Jag hade inte kraft att hålla i det själv”.

”Jag uppskattade kontakten med RK. Jag kände mig sedd och det skapade band med vården. RK ställde bra frågor, och jag fick en snabb kontakt”.