



# CHRONICALLY ENGAGED

Improving primary care for people with chronic diagnoses



## Design Challenge

Sweden provides universal healthcare for its residents. The costs of chronic disease consumes the lion share of Swedens health care budget. As Swedes live longer and longer, the number of people living with chronic disease is constantly increasing, along with the costs.

Several studies have identified that increasing person-centeredness has the potential to both affect major economic impact as well as reduce untold suffering. This will require both new ways of working as well as new solutions to support both staff and patients in the new model.

How can we improve  
primary care for people  
living with chronic  
diagnoses?

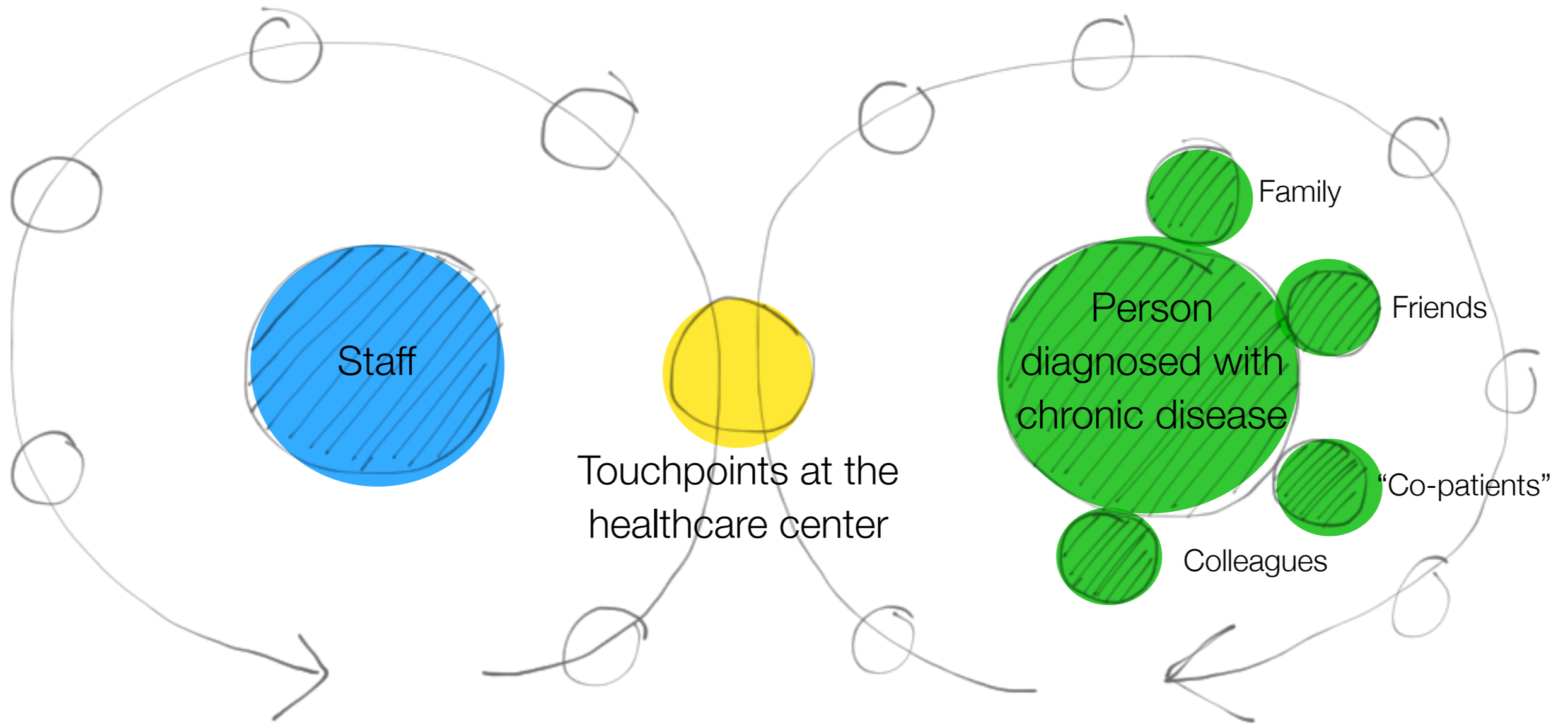
# Design Objectives

1. Find opportunities to make the interface between healthcare centers and those living with chronic diseases more person-centered
2. Increase the participation of people with chronic diseases as well as staff in both the process
3. Create practical solutions that bring lasting change to both patients and staff

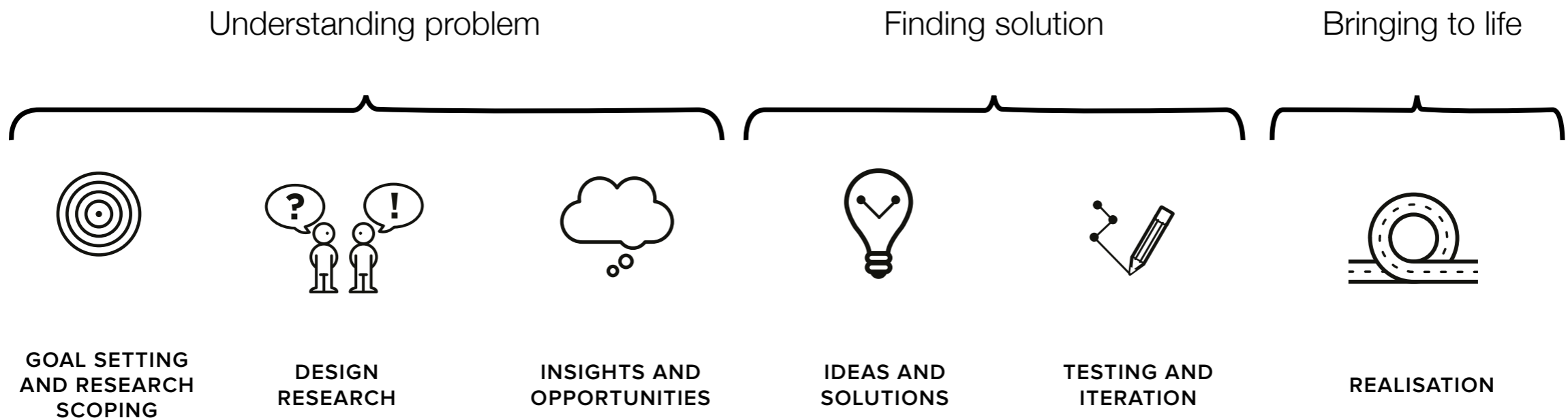
# Focusing on the interface

HEALTHCARE CENTER

DAILY LIFE OF PEOPLE WITH CHRONIC DISEASE



DESIGN PROCESS



# DESIGN PROCESS

Key methods, moments and approach in the design process







Qualitative interviews was central to the research. Staff members from healthcare centers interviewed people with chronic pain in their home environments.



A major research effort was also put in observing and understanding the flows and tools of the healthcare center staff.



The entire staff at the health care centers helped the design team prioritize the insights from two perspectives: what would make the most difference to the patients and what would help the staff do their job better.



## Vardagen med KOL

## Psykisk hälsa

## Vårprocessen

Vi har sett att patienter vill träffa andra med samma diagnos men inte via patientföreningar.

Vi har sett att vårdcentralen sällan tar upp den psykiska aspekten hos patienter fastän behovet finns.

Vi har sett att vårdens språk och tidspres ger ett stort test.

Vi har sett att patienter ofta lider, men saknar åtgärder och fysiska åtgärder eller åtgärder som inte fungerar i alla situationer.

Vi har sett att patienter ofta lider, men saknar åtgärder och fysiska åtgärder eller åtgärder som inte fungerar i alla situationer.

Vi har sett att patienter ofta lider, men saknar åtgärder och fysiska åtgärder eller åtgärder som inte fungerar i alla situationer.

Vi har sett att patienter ofta lider, men saknar åtgärder och fysiska åtgärder eller åtgärder som inte fungerar i alla situationer.

Vi har sett att anhöriga kan stötta patienter i livsstilsförändringar men kan sakna kunskap om hur.

Vi har sett att patienter ofta lider, men saknar åtgärder och fysiska åtgärder eller åtgärder som inte fungerar i alla situationer.

Vi har sett att KOL-diagnosen är kopplad till skamskänslor och att den väcker rädsla inför framtiden.

Dozens of people with COPD and chronic pain prioritized the insights by what needs and problems they wanted resolved the most.

**People with chronic disease experience are abandoned at the point of receiving the diagnosis. They receive no information nor plan of action.**

I got my diagnosis in a letter

The doctor said I should go home and google the rest

Searching the internet becomes overwhelming



The ideation process included both people with the diagnoses and staff from the healthcare centers to create solutions together.

# DESIGN SOLUTIONS

Five products and services to solve the challenge

# The Solutions

Besides driving design method adoption and new patient centred understanding within the health care centers, the project resulted in five new design solutions meeting the challenges of chronic disease:

The Appointment Guide

The Treatment Guide

The Conversations Cards

The Diagnosis Day

The Chronic Pain Nurse

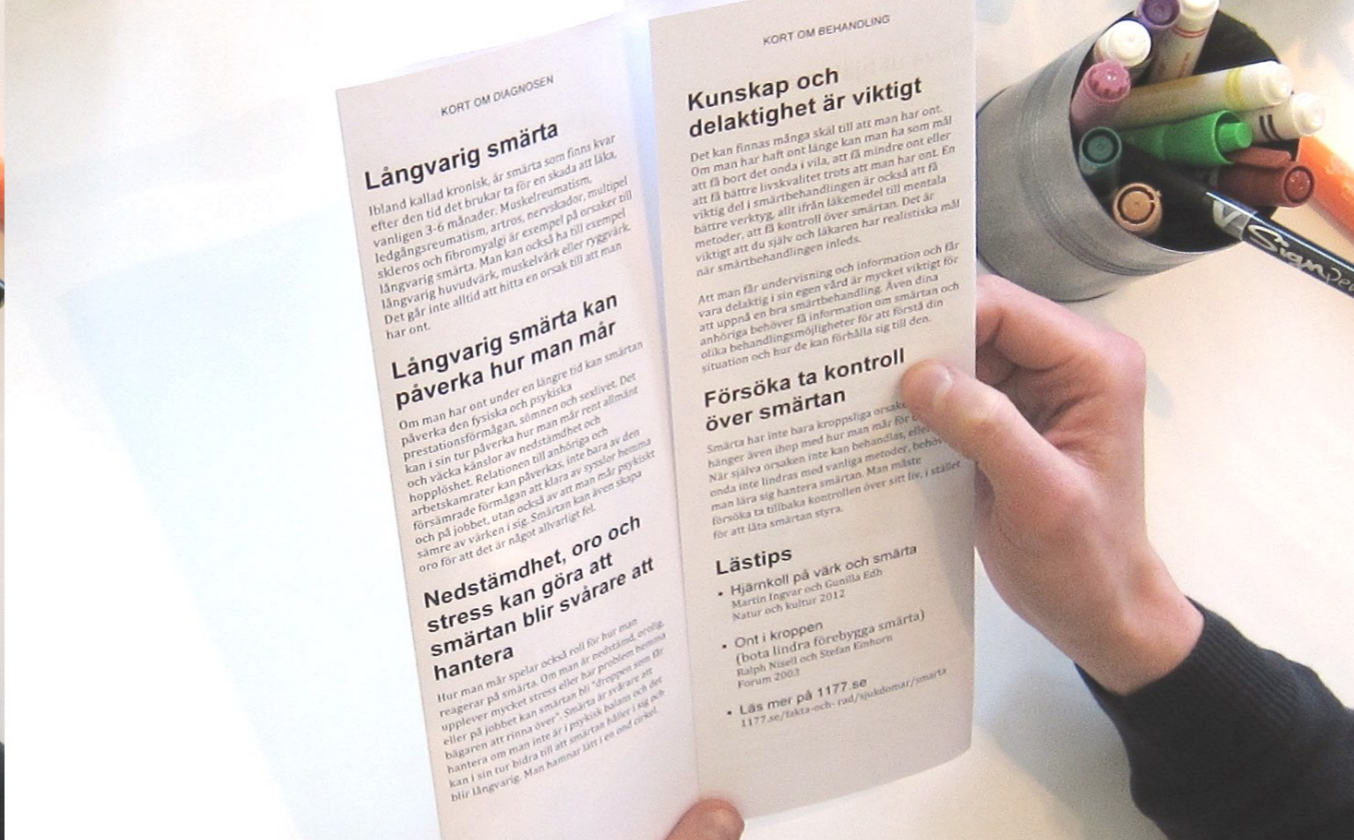




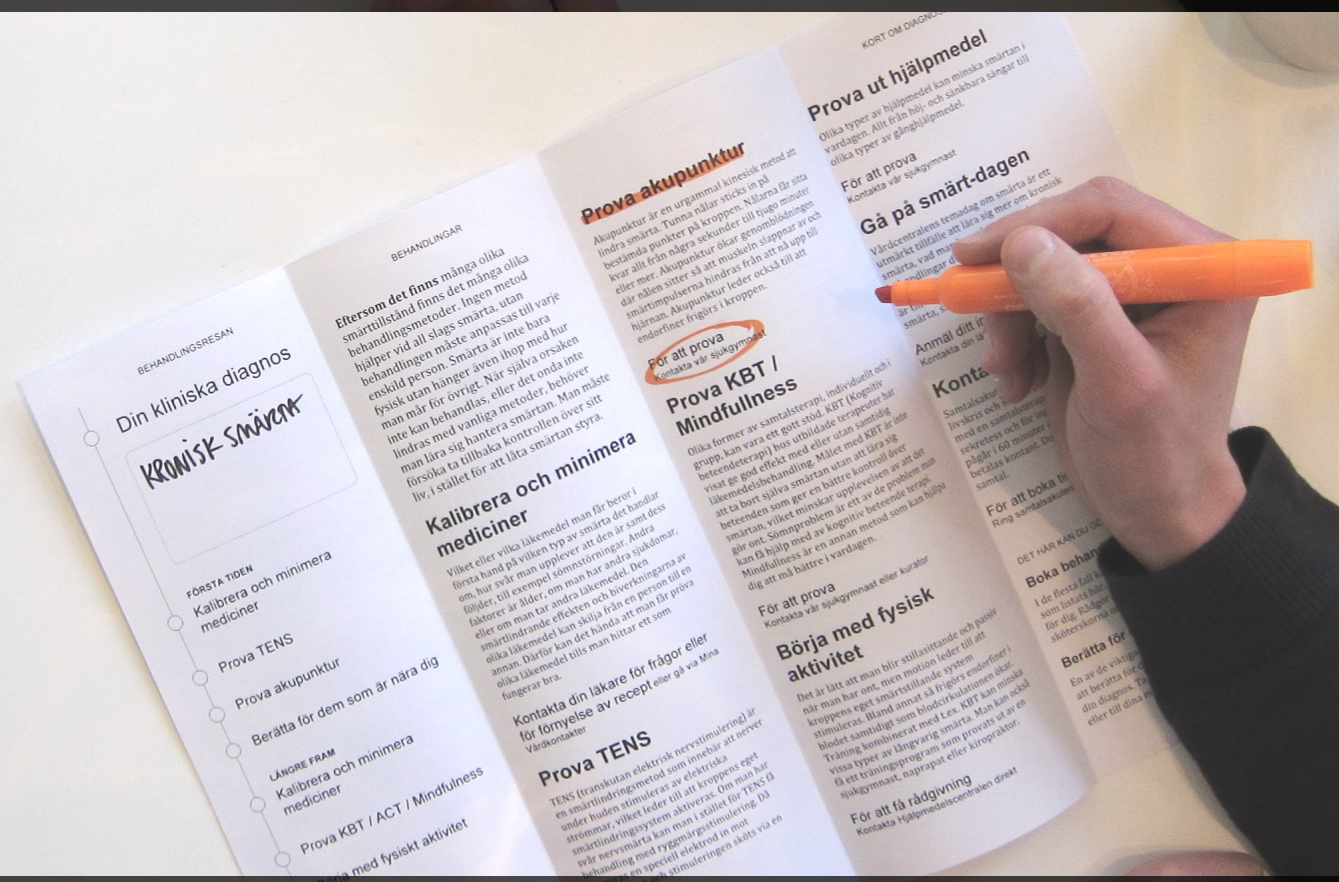
**The Appointment Guide** Evaluating the effect of the prototype to support a more patient centered approach before, during and after health care center appointments



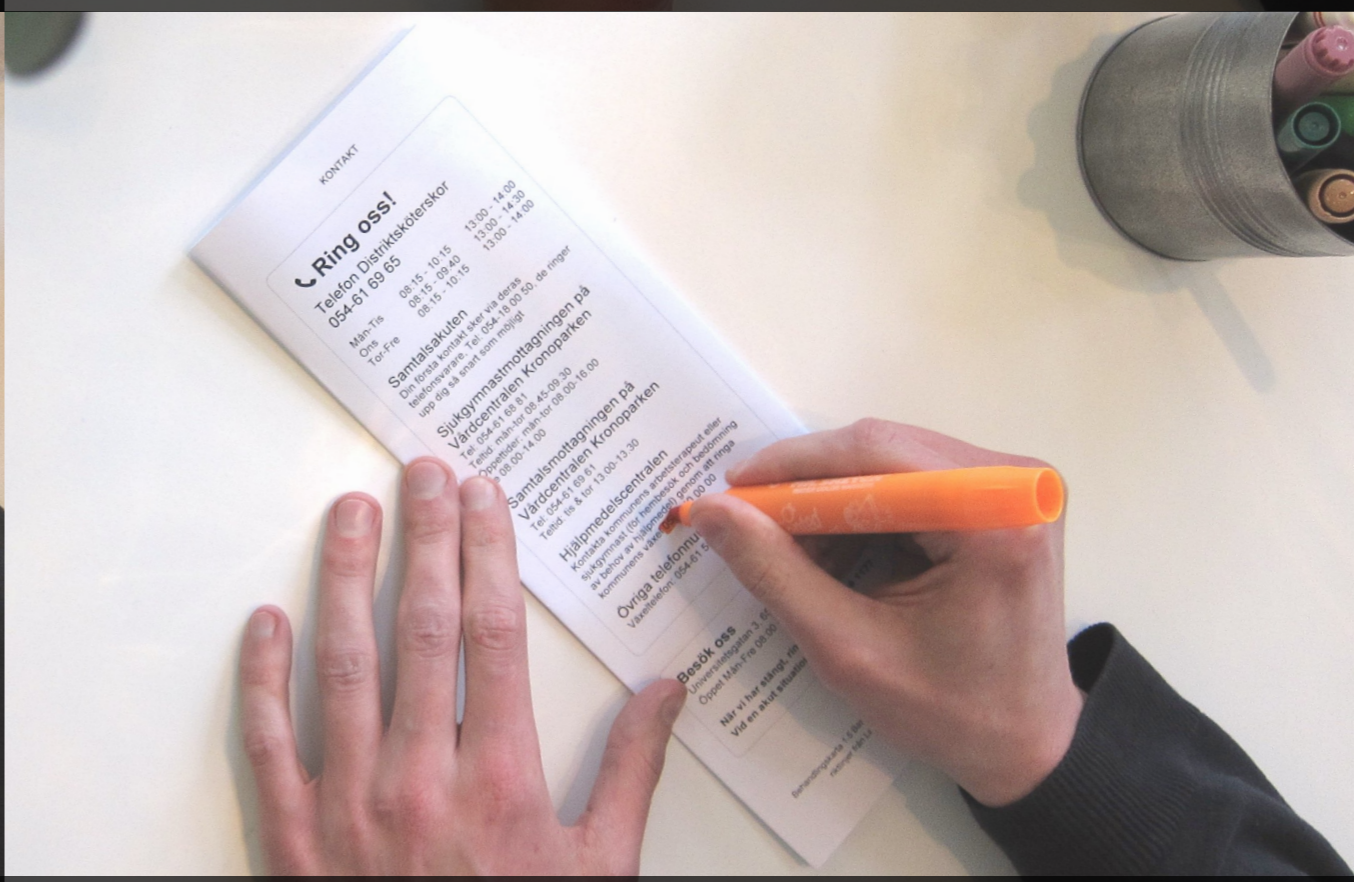
The Treatment Guide  
"We treat chronic pain"



Brief and clear explanation of the diagnosis, its consequences and level of treatability



Overview of recommended treatments, the order they are typically applied and instructions of where to find them



All phone numbers and other points of contact encouraging the person to become active in the own care

Hej!

Vi har en ide om att göra en dag som fokuserar på hur det är att leva med din diagnos. Den skulle kunna ske några gånger per år.

Vi bifogar en utkast på upplägg.

Det vore fantastiskt om du kan berätta vad just du tycker om utkastet! Både stort och smått, vi vill veta allt för att kunna göra den bättre.

Gör så här: svara på frågorna nedan, gör gärna kommentarer direkt på den röda lappen, stoppa dem i det bifogade svarskuvertet och returnera!

Med varma hälsningar,

Arbetsgruppen i projektet Kroniskt Engagerad

*Bli så tacksamma för snabbt svar.*

#### FRÅGOR

Vad var din första reaktion?

*Wow det "kanske" börjar handla närligg*

Vad blev du mest sugen på?

*KOL ABC  
nyaste rönen*

Är du något du saknar?

*Mer mediciner*

Är det något du vill ta bort?

*Nej*

Är det något formulering du reagerar starkt på? Negativt eller positivt?

*På våra verksamhet*

Om du känner någon som har samma diagnos som du,

*Hoppas detta verkligen blir av,  
blir så peppad!*

*Anna Herngren*

#### Välkommen till KOL-dagen!

Vi har KOL-dagar 4 gånger per år då vi har öppethus och fokuserar på er som lever med KOL. Kom till oss på vårdcentralen City den xx december. Då kan du få lyssna på föreläsningar om de nyaste rönen, prova gruppträning och andningsövningar.

**09.00 - 09.45 KOL ABC** för dig som nyligen fått diagnos och vill lära dig om vardagen med kol och vad för hjälp det finns att få.

\* **10.00 - 10.30** Vår KOL-sköterska berättar om de nyaste rönen.

\* **11.00 - 12.00 Gruppträning.** Träffa andra som lever med KOL och lär dig om vad du kan göra för att **förbättra din hälsa av vår sjukgymnast.**

\* **12.00 - 12.45** Vår kurator och sjukgymnast berättar om **andningsövningar och avslappningsövningar** som kan hjälpa dig i din vardag.

**13.00 - 14.00** Vill du vara med att **påverka vår verksamhet?** Vi träffas och jobbar tillsammans kring hur er vård kan förbättras.

**18.00 - 19.30 För dig som är anhörig** och vill veta mer om sjukdomen och hur du kan vara med att stötta.

Det kommer även vara möjligt att göra ett **snabb-kol-test på drop-in tider.** Känner du någon som kanske vill så är de hjärtligt välkomna.

Behöver du tolk hör av dig till oss innan så ordnar vi det.

Vi ser fram emot att se dig där!

Hälsningar  
Vårdcentralen City

**The Diagnosis Day** A meet-up for people with the diagnosis to learn more from experts and to share with each other. Written feedback on the "fake invite" prototypes: "Really hope this becomes reality, became so inspired and upbeat!"



**The Chronic Pain Nurse** A dedicated specialist nurse that provides both continuity in the relationship (the single biggest pain point) as well as the best available care through improved knowledge.



**The Conversation Cards** Evaluating a deck of cards with images and words about disease, care and daily life that function as a stimulus to talk about potentially embarrassing, difficult or scary topics

## The Results

The solutions both radically improve person-centered culture as well as increase adherence to national guidelines, despite the steep challenges of intense time pressures, entrenched behaviors and strongly held traditions.

Patients have expressed enormous gratitude, some going to far as to say that it has changed their lives because it has changed their perspective on both their relationship to their diagnosis and the role of the health center in managing it. One participant said: "I wish I had this when I got the diagnosis".