



Förbättringskunskap I

Systematiskt förbättringsarbete

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

1



Daniel Sahlberg

- Verksamhetsutvecklare
- Övergripande kvalitet och utveckling
- Regionstab, Lärande och förnyelse
- Ingenjör, pedagogik och kvalitetsutveckling
- Kvalitetsledare, Utbildare, Projektledare och Facilitator
- Logik och engagemang
- Också logik & engagemang

Presentation av utbildare

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

2

Förslag på att prata om i era basgrupper

- Vad heter du?
- Vem är du?
- Vilka förväntningar har du på kursen?



Presentation i era basgrupper, kl.12:10

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



3

För bästa möjliga resultat av dagen bör du:

1. Ha kamera på och mikrofon av – räck upp handen eller skriv i chatten om du vill ha uppmärksamheten
2. Ha möjlighet att ge fullt fokus, ta bort sånt som stör dig
3. Fråga om det är något av det som presenteras som du inte förstår
4. Parkera dina egna erfarenheter och reflektioner till när det efterfrågas.
5. Har du funderingar eller frågor på innehåll, använd QR-koden under eller efter genomgången utbildning.



Spelregler

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



4

Förbättringskunskap I

- Syftet med modulen är att göra grundläggande kunskap inom förbättringskunskap och systematiskt förbättringsarbete tillgänglig för hela organisationen.
- Målet är att deltagarna ska förstå förbättringsmodellen och kunna tillämpa de vanligaste verktygen.

Syfte och mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



5

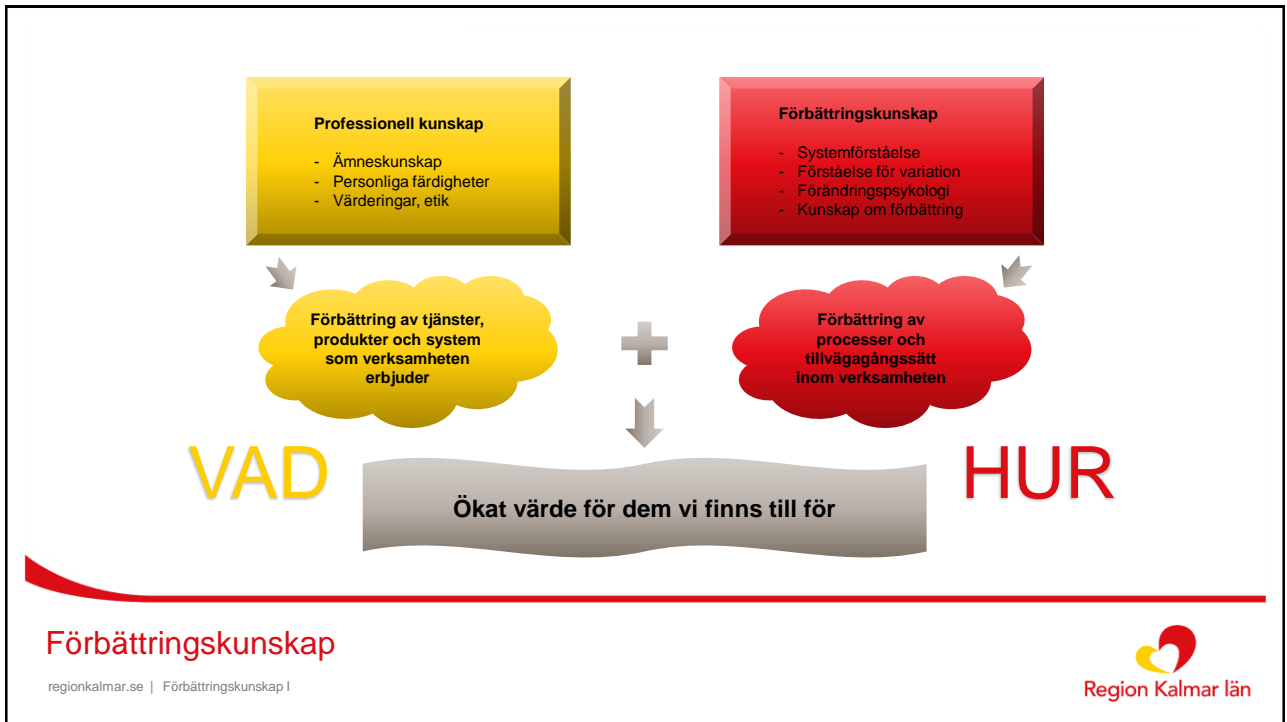
- Förbättringskunskap!
- Förbättringsmodellen
- Tillvägagångssättet för förbättringsarbete
- Vad är målet, utmaningen eller problemet?
- Hur ser nuläget ut?
- Vad ser våra invånare, kunder eller patienter?
- Hur stor är utmaningen eller problemet?
- Vilka är orsakerna till nuläget?
- Vad är viktigast att börja med?
- Planera och gör förbättringar, följ sedan upp och justera!

Agenda och innehåll

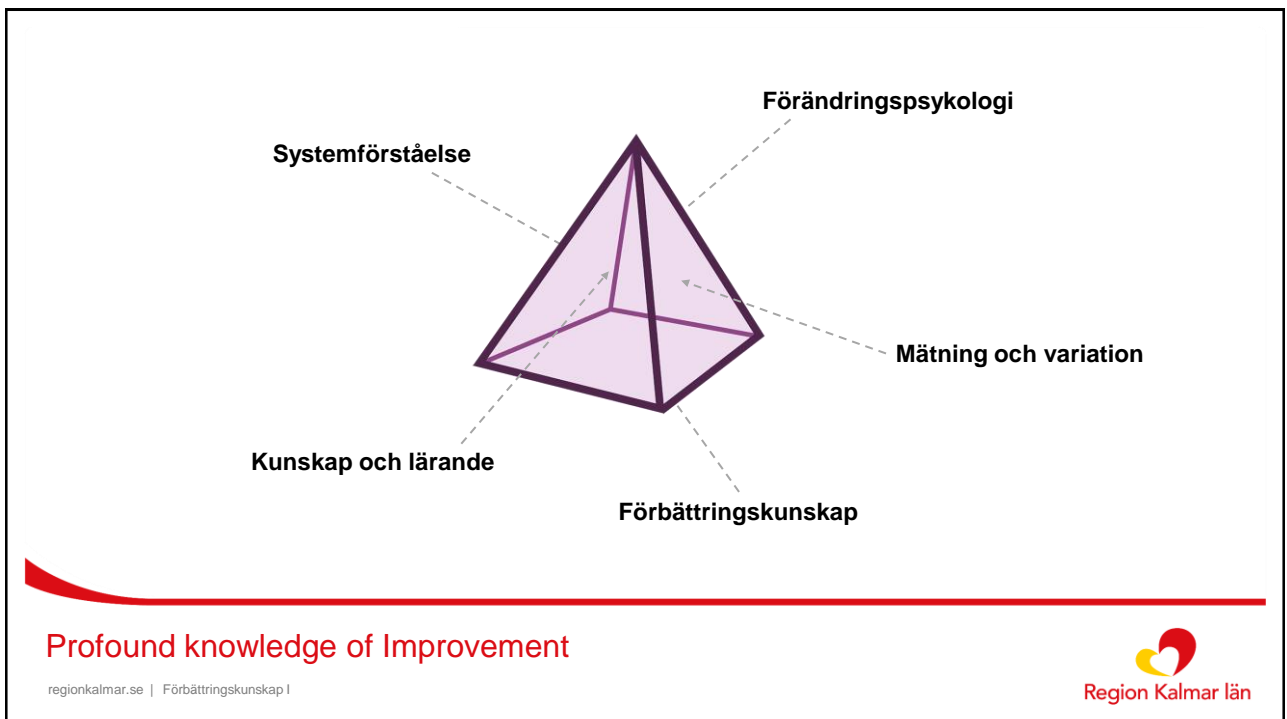
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



6



7



8

Dagens utbildning:

- Grundläggande förbättringskunskap

Systematiskt förbättringsarbete – Region Kalmar län

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

9

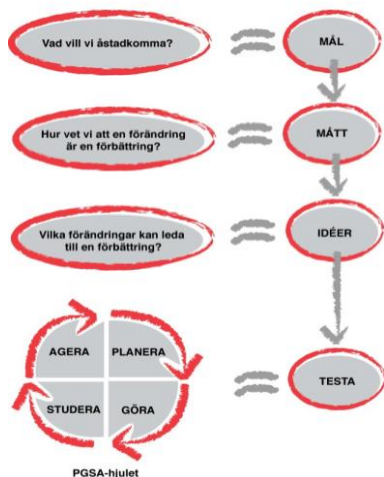
Förbättringsmodellen

Systematiskt förbättringsarbete

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

10



Syfte

- att inte gå direkt på lösning
- hjälper oss att arbeta strukturerat med förbättringar, genom små steg och baserat på fakta

Förbättringsmodellen - lärandestyrat förbättringsarbete

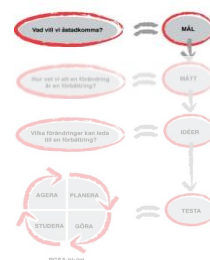
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



11

Första frågan i modellen hjälper oss att fastställa *målet* med förbättringsarbetet

- Varför/vad är syftet med arbetet?
- Vad vill vi åstadkomma?
- För vem?
- När ska det ske?
- Var ska det ske?



Mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



12

Hur vi vet att en förändring är en förbättring?

- Vad behöver vi mäta?
- Hur mäter vi?
- När ska vi mäta?
- Var ska vi mäta?



Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

13

Nu har vi samlat ihop information och data om nuläget är det dags att hitta lösningar och förbättringar

- Vad vill vi förändra?
- Vad kan vi förändra?
- Vad behöver vi förändra?
- Hur kan det förändras?



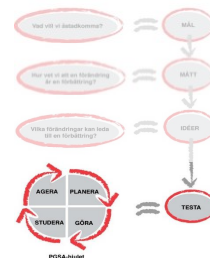
Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

14

När vi vet målet, vi vet om nuläget och vi har idéer för att påverka nuläget så gäller det att testa våra idéer.

- Begränsa omfattningen! Testa en sak åt gången
 - Vad?
 - Vem?
 - Hur?
 - När?

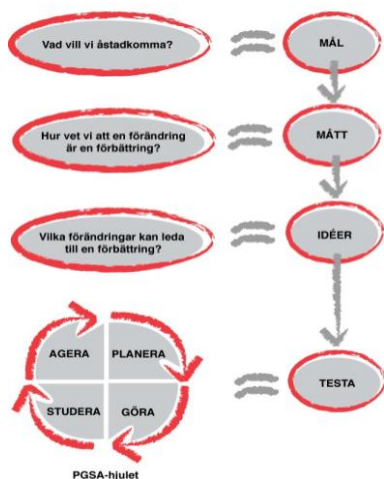


Testa - PGSA

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



15



- Vi ska bidra till minskad klimatpåverkan genom hållbart resande.
- Reducera fordonsflottan från 300 fordon till 225.
- Bildelning, Effektivare möten, Digitala konferenser, Ägandet av fordon, Bättre infrastruktur, IT-system
- Testa ett enklare och bättre system för att möjliggöra en effektivare bildelning

Förbättringsmodellen - exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



16



Noll separation – Exempel (7 min)

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



17



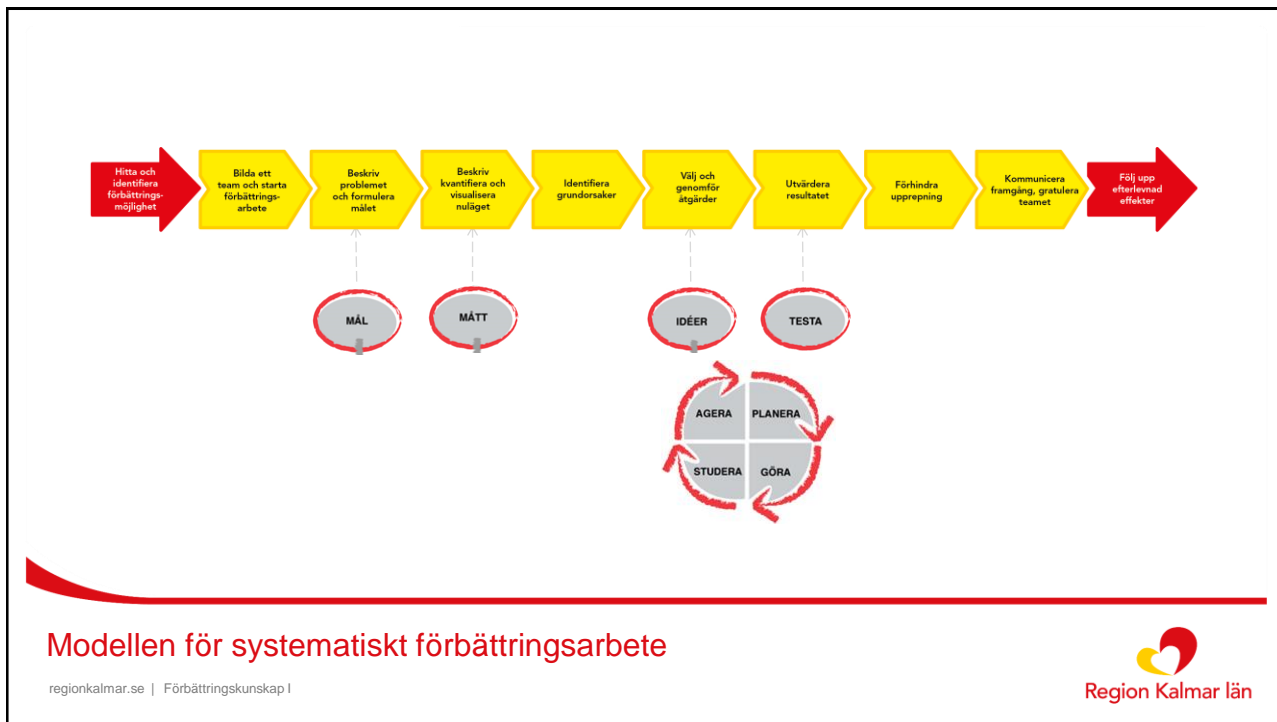
Flöde och Modellen

Systematiskt förbättringsarbete

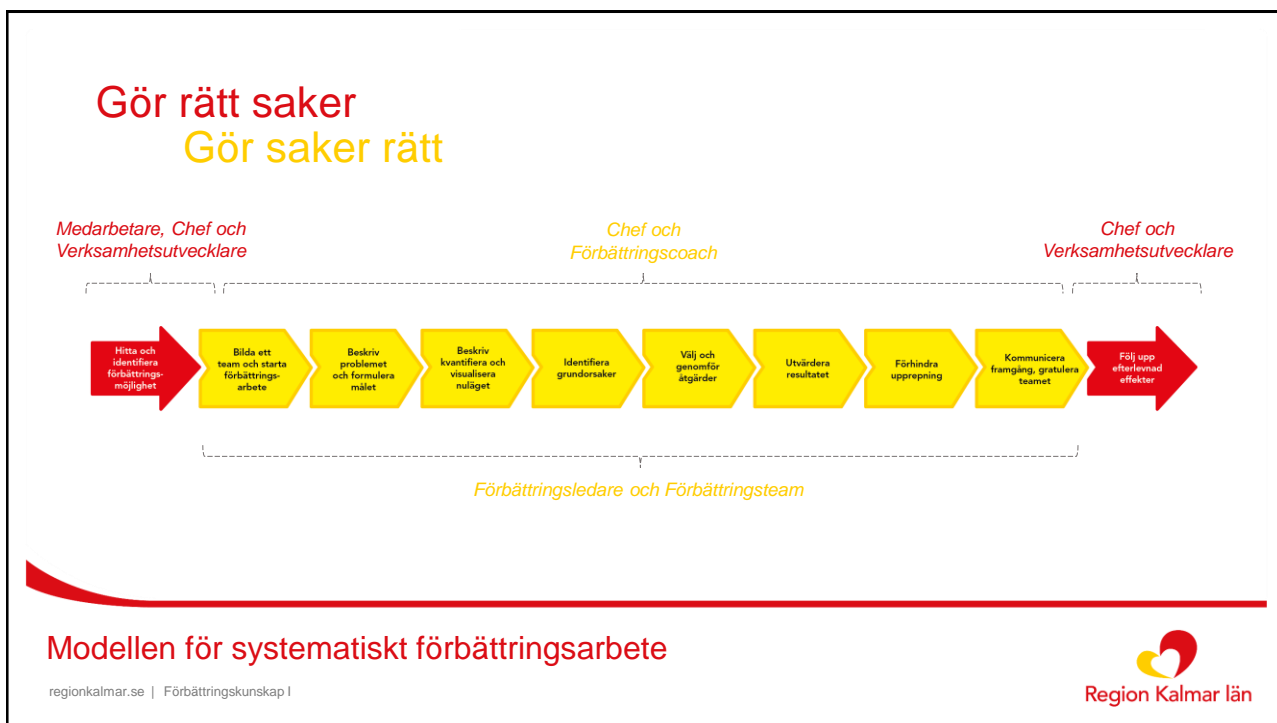
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



18



19

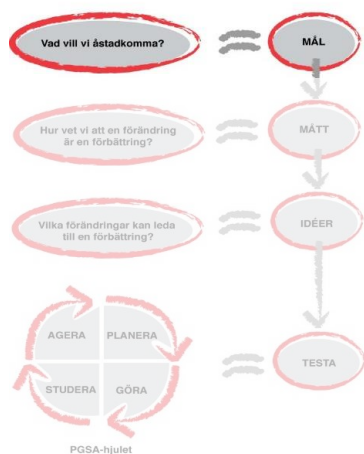


20

Problemformulering

Mål

21



- Hjälper oss att fastställa *problemet* som initierat förbättringsarbete.
- Förstå vad det är vi vill åstadkomma med vårt arbete
- Ett välformulerat mål hjälper till att fokusera förändringarna åt rätt håll.

Förbättringsmodell - lärandestyrat förbättringsarbete

22

*"I keep six honest serving men, They taught me all I knew, Their names were
What and Where and When And How and Why and Who."*

– Rudyard Kipling

Nyfikenhet och insikt

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



23

- 5W&2H – verktyg för att hjälpa till att formulera ditt problem:

- | | |
|------------|--|
| • Why | Varför säger jag att detta är ett problem? |
| • Where | Var uppkommer problemet? |
| • Who | Vem blir påverkad av problemet? |
| • What | Vad händer när problemet uppstår? |
| • When | När händer problemet? |
| • How | Hur vet du att det är ett problem? |
| • How many | Hur stort är problemet, i antal? |

Problemformulering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



24

- 5W&2H – vi har för stor miljöpåverkan genom vårt resande
 - Why Vi möter inte de ställda utsläppsmålen
 - Where Inom hela organisationen
 - Who Klimatet, politiken, organisationen
 - What Vi visar röda siffror i uppföljningsmätningar
 - When Kontinuerligt, men ökning i mars och oktober
 - How Tillgängligheten bidrar till ökad användning
 - How many Vi överstiger de målen med 25%

Problemformulering – exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



25

- IS / IS NOT är en vidareutveckling på 5W&2H som gör skillnad på vad som är och vad som inte är.
- Hjälper hjärnan att hantera mer information samtidigt.
 - Börja med att fylla i samtliga är IS
 - Fyll sedan i är inte IS NOT relaterat till är IS
 - Vad är inte IS NOT, men skulle vara IS?

Problemformulering


regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



26

	IS	IS NOT
Who	<p>Vem blir påverkad av problemet?</p> <p>Vem observerade problemet först?</p> <p>Till vem rapporterades problemet?</p>	<p>Vem blir inte påverkad av problemet?</p> <p>Vem hittade inte problemet?</p>
What	<p>Vad för feltyp är det?</p> <p>Vad/Vem har problemet?</p> <p>Vad händer vid problemet?</p> <p>Har vi bevis att problemet är vårt?</p>	<p>Vad/Vem har inte problemet?</p> <p>Vad skulle kunna hända, men sker inte?</p> <p>Vad skulle kunna vara problemet, men är inte?</p>


Problemformulering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap | 

27

	IS	IS NOT
Why	<p>Varför är detta ett problem?</p> <p>Är processen där problemet uppstår stabil?</p>	<p>Varför är detta inte ett problem?</p>
Where	<p>Var observerades problemet?</p> <p>Var uppstår problemet?</p>	<p>Var skulle problemet kunna uppstå, men gör det inte?</p>
When	<p>När upptäcktes problemet första gången?</p> <p>När upptäcktes det senast?</p>	<p>När skulle problemet kunna ha upptäckts, men gjordes inte?</p>


Problemformulering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap | 

28

	IS	IS NOT
How Many	<p>Hur stort är problemet?</p> <p>Hur mycket orsakar problemet i pengar, resurser och tid?</p>	<p>Hur många skulle kunna ha problemet, men har det inte?</p> <p>Hur stort skulle problemet kunna vara, men är inte?</p>
How Often	<p>Hur ser trenden ut? (kontinuerlig, slumpvis eller cyklisk)</p> <p>Har problemet hänt tidigare?</p>	<p>Hur skulle trenden kunna se ut, men gör inte?</p>


Problemformulering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap | 


29

Dåligt – Mänsklig hantering av ärende tar för lång tid för att fylla personalbehovet.

Bättre - Rekryteringstiden för sjuksköterskor till Barnkliniken på Sahlgrenska missar målet på 70 dagar 91 procent av tiden. Den genomsnittliga tiden för att fylla ett behov är 155 dagar genom den mänskliga rekryteringsprocessen under de senaste 15 månaderna. Denna fördröjning innebär att merkostnaderna på 145.000 kr per månad i övertid, inhyrd personal samt på om- och dubbelarbete.



Problemformulering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap | 

30



Målformulering


Mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |




31

- SMARTa mål är en ursprungligen engelskspråkig modell för att underlätta vid formulering av mål för projekt, försäljning, personlig utveckling osv.
- Modellen är speciellt användbar när mål ska sättas med fler inblandade då den ger ett gemensamt ramverk att hålla sig inom.
- SMARTa mål är en metod/verktyg för att formulera mål.



SMARTa mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |



32

Specifikt:

- Vad vill vi uppnå?
- Specifik anledning, syfte eller fördelar med att nå målet.
- Vem är involverad?
- Identifiera lokaliseringen.
- Identifiera krav och förutsättningar som är viktiga.

SMARTa mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



33

Mätbart:

- Hur ska vi mäta?
- Hur ofta ska vi mäta?
- Hur mycket ska vi mäta?
- När vet vi att vi nått målet?

SMARTa mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



34

Accepterat:

- Har alla som ska arbeta med målet kännedom om det?
- Vem står bakom "beställningen" av målet?
- Vad blir konsekvenserna om målet inte uppnås?
- Är att nå målet värt mödan?

SMARTa mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



35

Realistiskt:

- Hur ska målet nås?
- Är målet tillräckligt utmanande?
- Kan vi nå målet om vi inte behöver tänka på kompetens och ekonomiska aspekter?
- Finns liknande mål som genomförts med positivt resultat?

SMARTa mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



36

Tidsatt:

- När ska målet vara nått?
- Vad kan vi göra idag?
- Vad kan vi göra om 2 månader?
- Vad kan vi göra om 6 månader?

SMARTa mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



37

- Väntetiden för patientgrupp X ska förkortas med 20 procent jämfört med 1 januari i år. Målet ska vara uppfyllt 1 januari nästa år. Väntetiden mäts via Y-rapporten.
- För att främja verksamhetens utveckling vill vi ha ett öppnare klimat, där medarbetarna bidrar med sina idéer i större utsträckning. Ett mål är att en medarbetare ska bidra med minst två egna idéer på varje månadsmöte.
- Jag har som mål att komma i tid till min arbetsplats minst 90% av arbetsdagarna.

SMARTa mål?

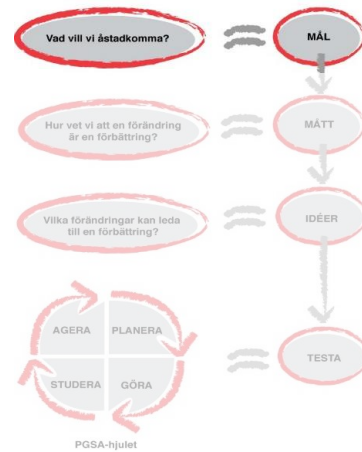
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



38

Vad vill vi åstadkomma?

- Problemformulering
 - 5W&2H
 - IS / IS NOT
- Målformulering
 - SMARTa mål



Sammanfattning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



39

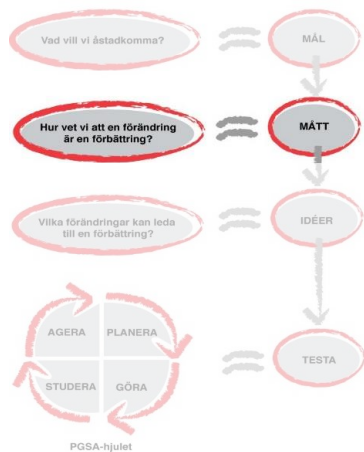
Processkartläggning

Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



40



- Vi behöver fundera igenom vad vi behöver mäta.
- Vilken data behöver vi och hur kan vi ta fram den informationen.
- Beskriva och visualisera nuläget för att se om förbättringsarbetet är genomförbart.

Förbättringsmodell - lärandestyrt förbättringsarbete

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



41



Behov →  Tillfredsställelse

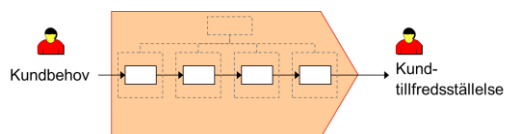
Processer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



42

- En process är en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller avsett resultat. (SOSFS 2011:9) En process har en väl definierad början, ett väl definierat slut och är repetitiv.
- Organisationen beskriver **vem** som utför en viss arbetsuppgift (**vad**) samt **var**, **när** och **varför** den utförs.
- En process beskriver **hur** arbetsuppgifter utförs, oberoende av vem, var och när.



Processer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



43

- *Hur har ditt arbete förändrats av omorganisationen?*
 - Jag förstår nog inte...
- *På vilket sätt förändrades det arbete du utför och den verksamhet du är en del av då den nya organisationen infördes?*
 - Vad menar du? Ingenting har hänt här, jag gör det jag gjorde innan. Vi fick en ny chef förstås men annars har inget ändrats.

Processer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



44

- Fokus på processer handlar främst om att fokusera på nyttan för kunden och att driva förbättringsarbete i ett kundorienterat perspektiv. Ofta krävs samverkan över organisationsgränser.
- Omvärlden är i snabb och kraftig förändring. Att nå framgång i denna omvärld kräver att processerna är centrala i lednings- och utvecklingsarbetet. Fokus på processer skapar förutsättningar för:
 - Kostnadsreduktion
 - Ledtidsförkortning
 - Kundenpassning
 - Flexibilitet
 - Effektivitet
 - Transparens

Fokus på processer – varför

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



45



Processer – exempel hjärtinfarkt

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



46

Processkarta och processkartläggning

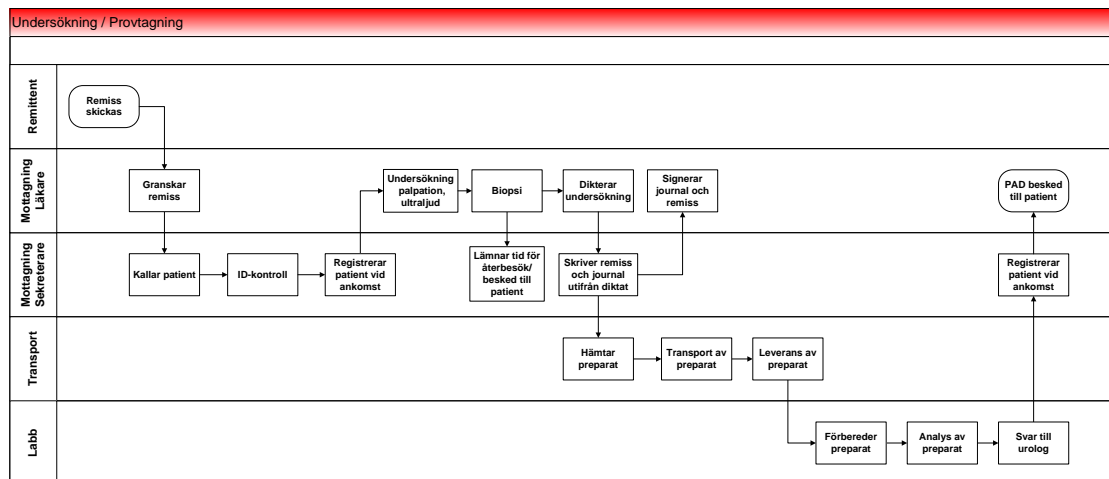
- I många verksamheter är det vanligt att man jobbar i stuprör. Man är traditionellt organiserade efter funktioner och professioner - och ofta hamnar fokus på den egna enheten, professionen och lokala uppgifter.
- Men våra processer skär ofta genom flera avdelningar. Och ska vi öka värdet för våra kunder/invånare/patienter så behöver vi fokusera på hela processen istället för bara den enskilda uppgiften.

Processkarta

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



47



Processkarta – Provtagning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



48

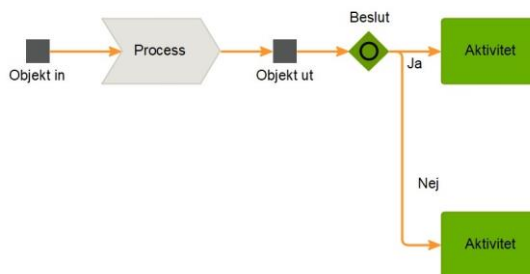
1. Bestäm processens start – och slutpunkt, dvs vad som ska ingå i vår kartläggning.
2. Bestäm vilken detaljnivå vår kartläggning ska ha. Börja gärna med en mindre detaljerad processkarta och fördjupa er sedan i de delar som behövs.
3. Bestäm och dokumentera stegen i processen. Det är ofta till hjälp att utgå från patientens, kunden eller användarens perspektiv. **Kom ihåg att skriva som det ser ut idag och inte hur det borde se ut!**
4. Tidsordna stegen i processen. Använd post-it lappar (eller annat hjälpmedel) så att stegen kan flyttas under arbetets gång.
5. Använd gärna vedertagna symboler (kommer på nästa slide).
6. Kontrollera att processkartan är komplett och att ni är överens om att det beskriver processen såsom arbetet verkligen sker – **inte** hur det är tänkt att fungera.

Hur gör man en processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



49

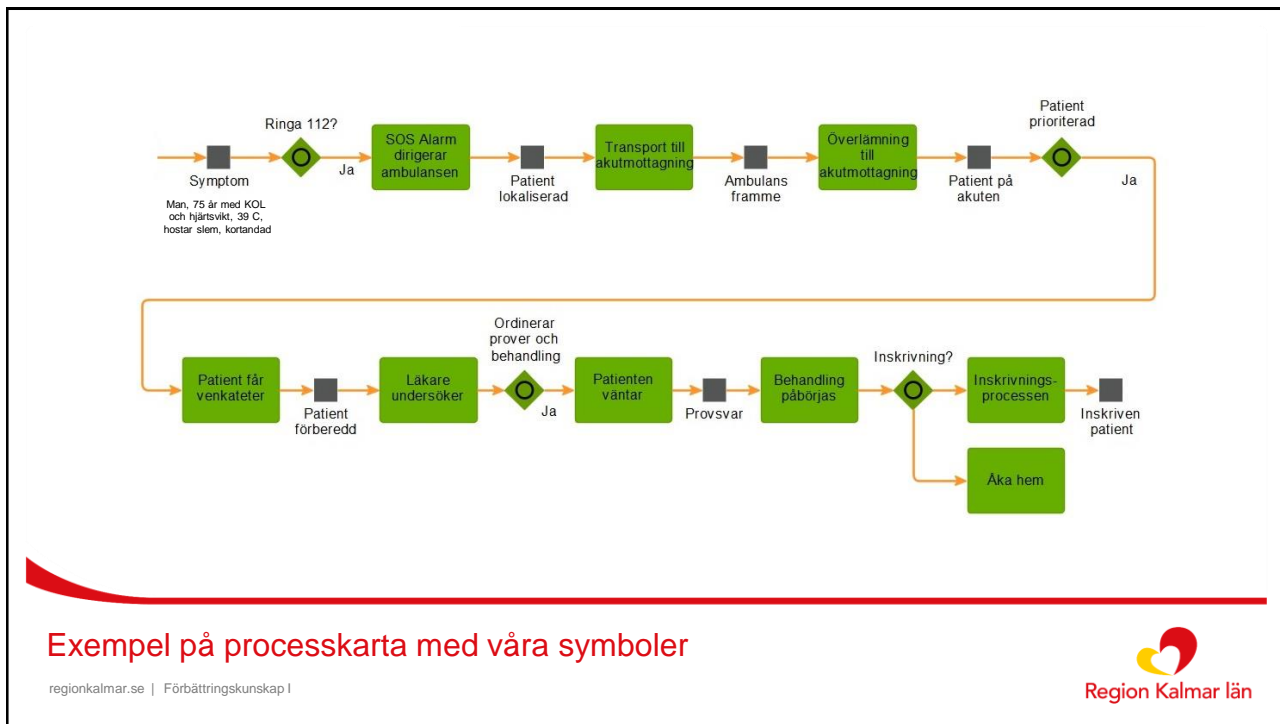


Exempel på våra symboler

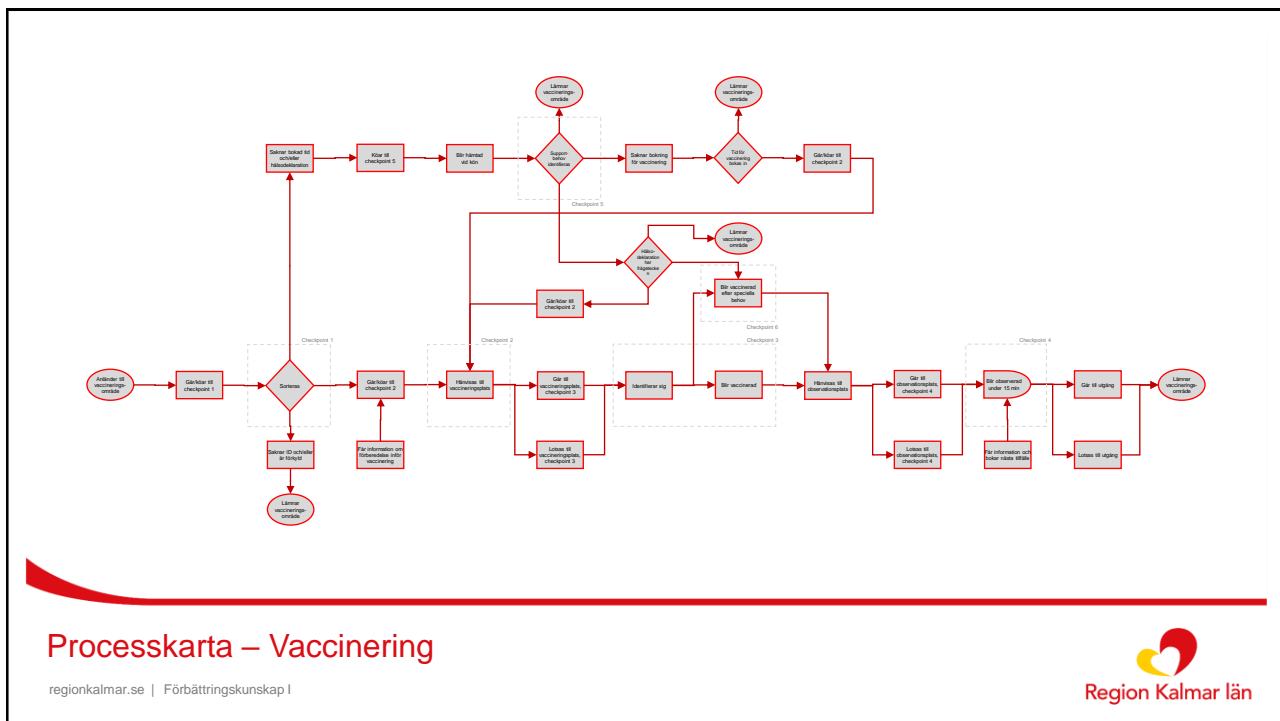
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



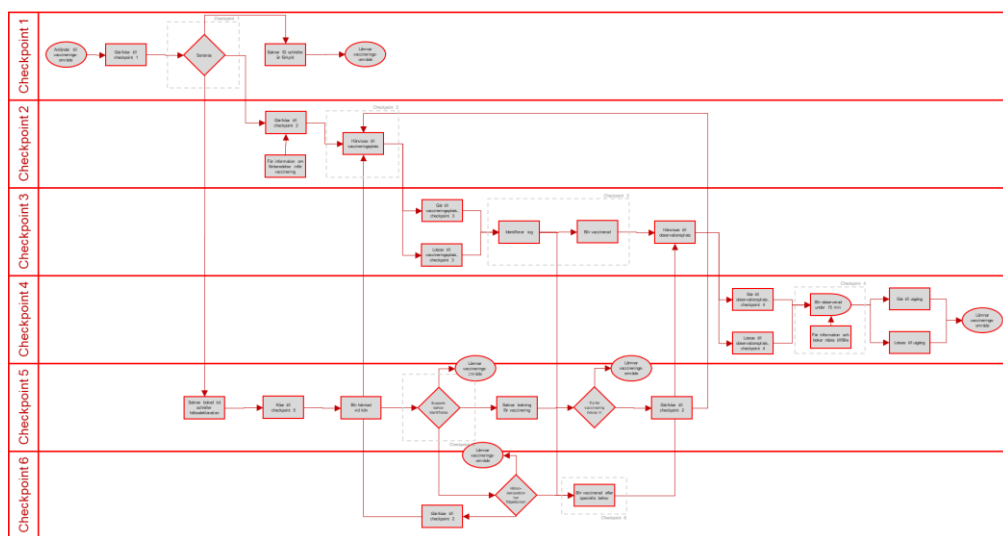
50



51



52



Korsfunktionell processkarta – Vaccinering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



53

- Vilka förväntningar har kunden, invånaren eller patienten på processen och resultatet?
- Var går det fel?
- Var kan det gå fel – var finns riskerna?
- Var används det för mycket tid i processen?
- Vilka aktiviteter i processen ökar inte värdet för kunden, invånaren eller patienten?
- Vad (var) kan vi mäta i processen?
- Behöver vi ändra processen för att göra den enklare?

Analys av processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



54

Jag kommer ofta försent till mitt arbete.

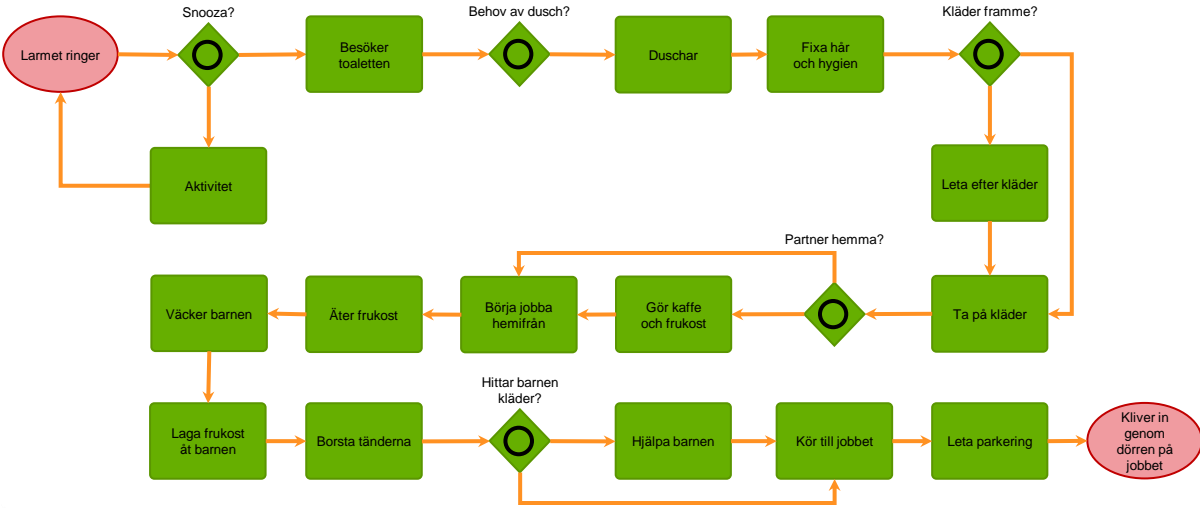
Jag skulle vilja komma i tid!

Hur börjar vi?


Exempel - Processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap | 

55



Exempel - Processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap | 

56

Sammanfattning

- Då har vi kartlagt nuläget för processen där vår förbättringsmöjlighet finns.
- Redan nu är det möjligt att vi ser uppenbara åtgärder för förbättring.
- Innan vi har en heltäckande beskrivning av nuläget vill vi även anta våra "användares" perspektiv...

Processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap 1



57

Basgruppstid

IPL - Interprofessionellt lärande

regionkalmar.se | Förbättringskunskap 1



58

Förslag på att prata om i era basgrupper

- Vad heter du?
- Vem är du?
- Vilka förväntningar har du på kursen?



Presentation i era basgrupper, kl.12:10

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



59

Användarresa

Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



60

- En användarresa är ett visuellt verktyg som används för att få förståelse för hur användaren rör sig genom en tjänst och hur användaren upplever tjänsten från användarens perspektiv.



Användarresa – vad är...

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



61



Vi behöver förstå våra "användare"

- Upplevelser
- Vanor
- Beteenden
- Erfarenhet

Användarresa

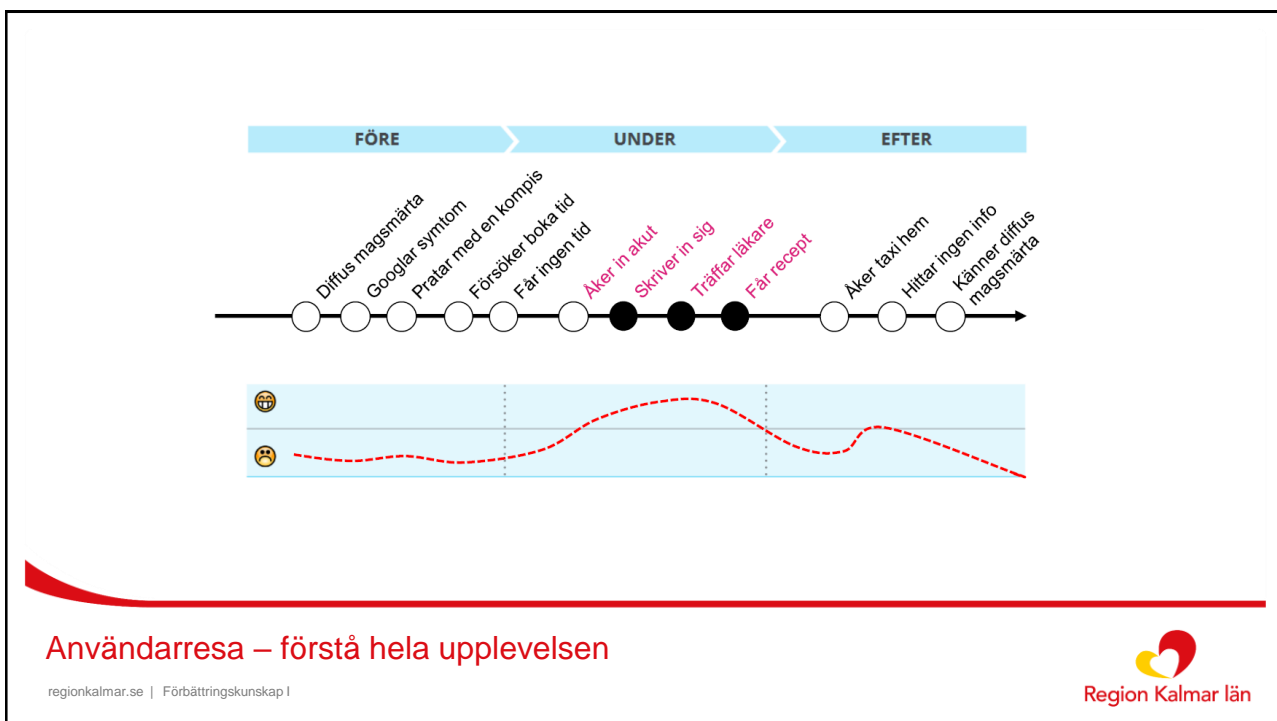
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



62



63



64

Ett samtal för att
förstå en människa,
inte för att bocka av ett
frågeformulär

Användarresa - intervjuer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



65

– Varför är det så dåligt?

– Man måste alltid
vänta så himla länge
på färdtjänsten här.

– Det här sjukhuset är
helt värdelöst. Otroligt
dåligt sjukhus!



Intervjuer – många perspektiv

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



66

- När?
- Hur?
- På vilket sätt?
- Varför, varför, varför?
- Berätta mer!

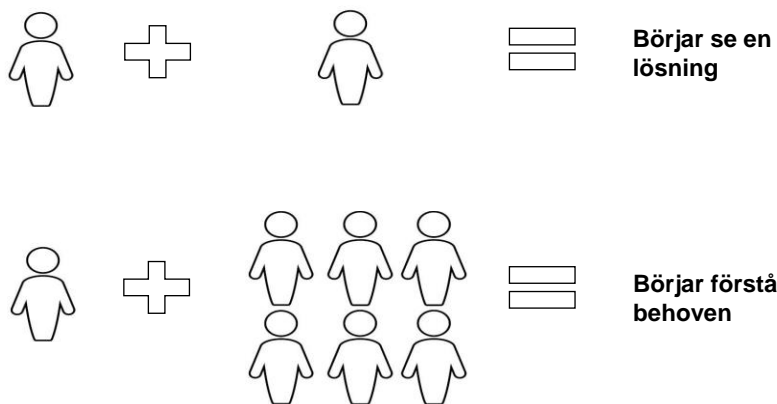


Intervjuer – ta reda på orsaken

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



67

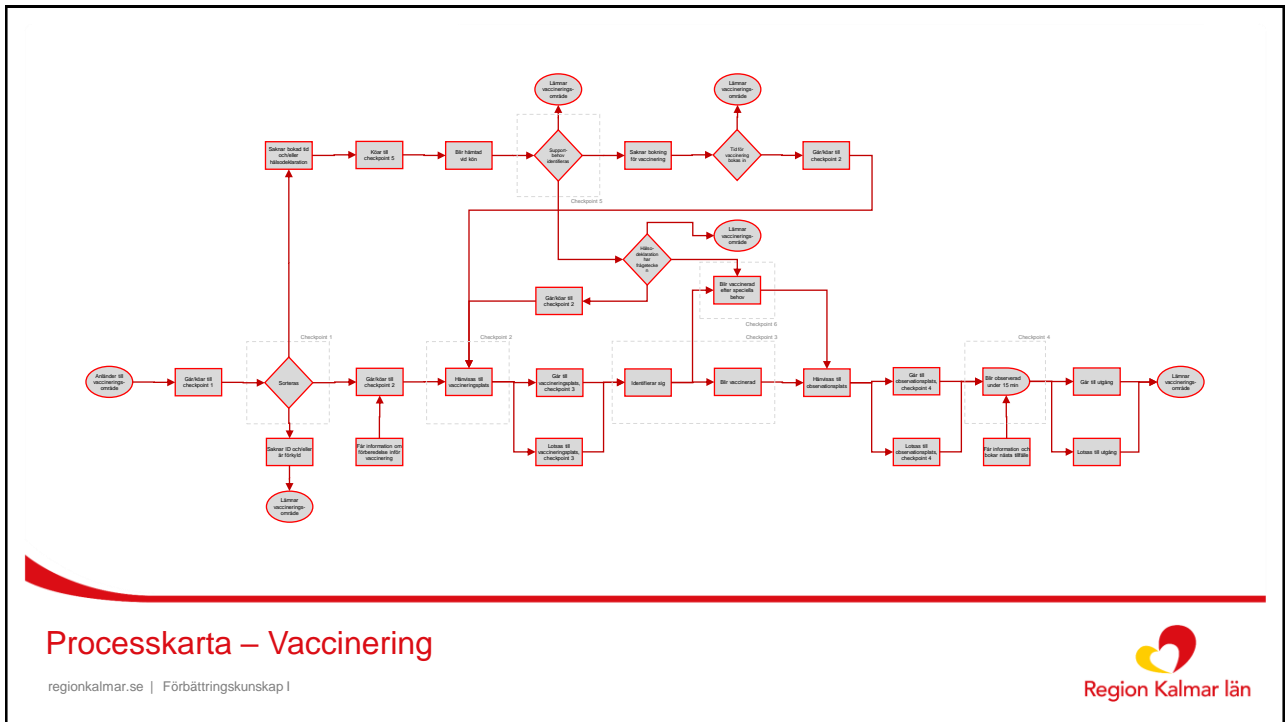


Användarresa – lösning eller behov

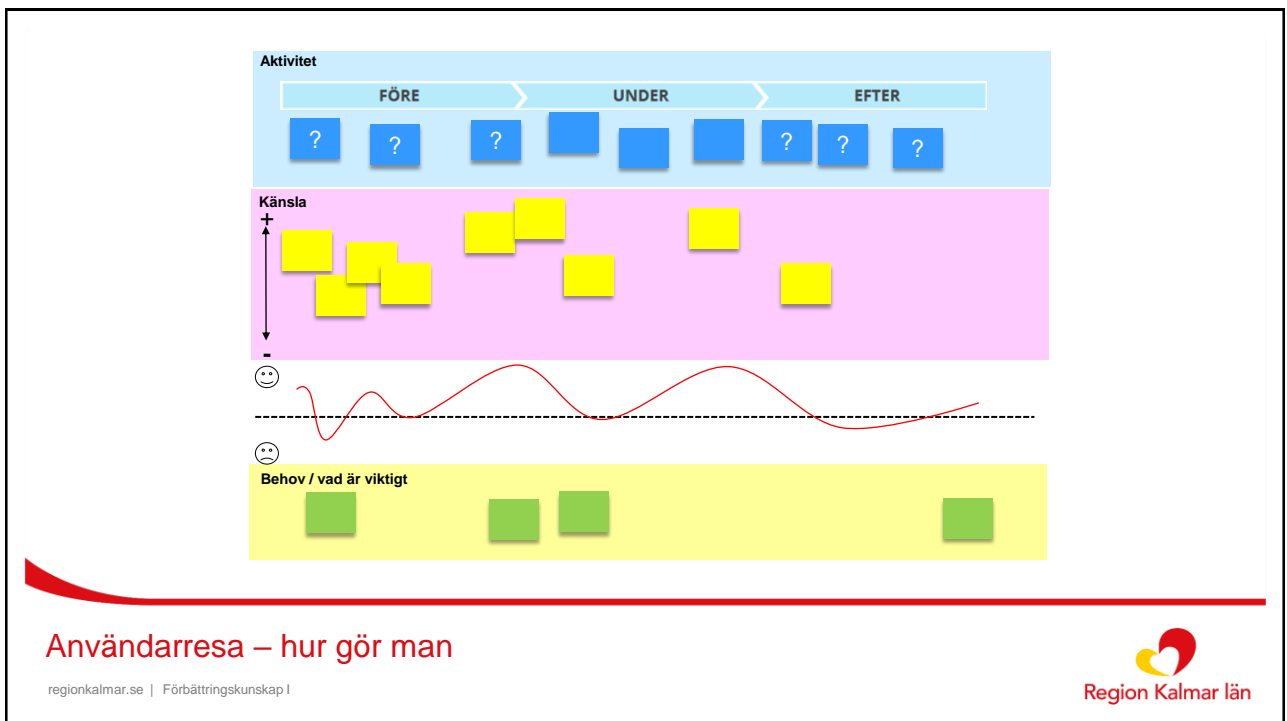
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



68



69



70

1. Förberedelse för användarresa; intervjuguide, vilka och hur många användare, var och när genomförs intervjuer, mm...
2. Skriv ner och sätt upp de aktiviteter som användarna gör. (fakta, inga känslor) Vill man så kan man ha ett verksamhetsfält och ett användarfält
Ex. Söker information, ringer avdelningen
3. Vad upplever användarna? Skriv ner och sätt upp känslor (positivt/negativt) och beskriv varför. *Ex. Orolig – förstår inte när eller om besked kommer.*
4. Fundera kring bakomliggande behov/brist vad som är viktigt för användaren *Ex. Information i rätt tid*
5. Fundera på lösningar till de behov och brister ni identifierat *Ex: Koordinator*

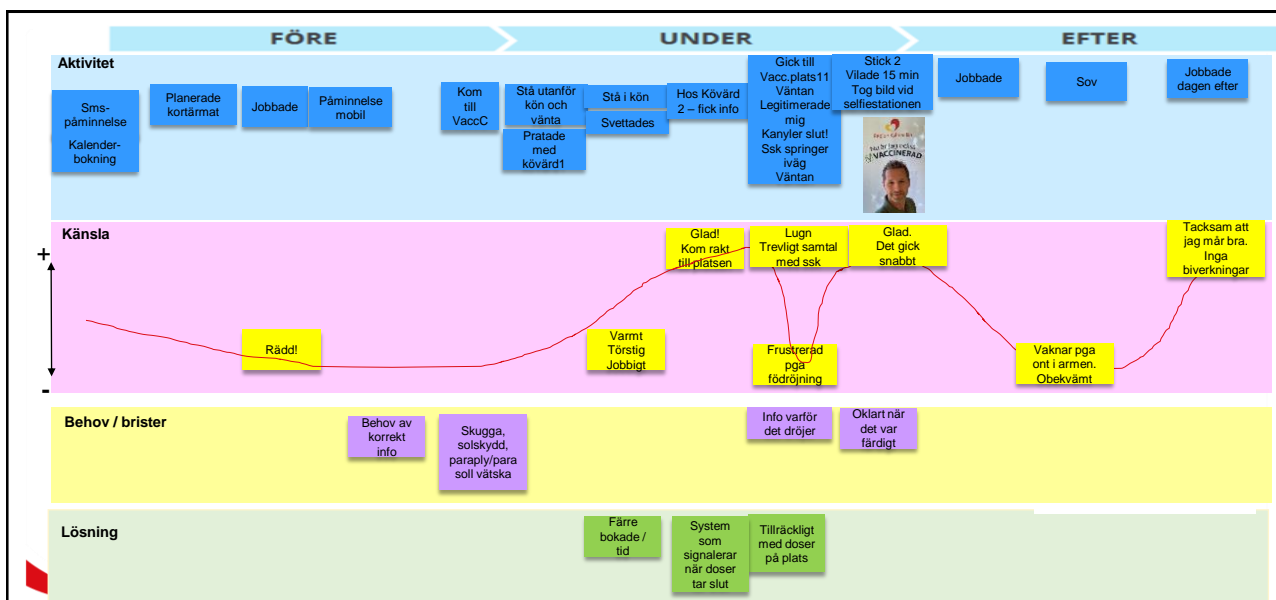


Användarresa – tillvägagångssätt och övning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



71



Exempel- Vaccination dos 2

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



72

- Glöm inte bort att fråga era användare (patienter, invånare eller kunder).
- Vem ser ni som era användare?



Användarresan – ett värdefullt verktyg

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



73

Mätning och kvantifiering

Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



74

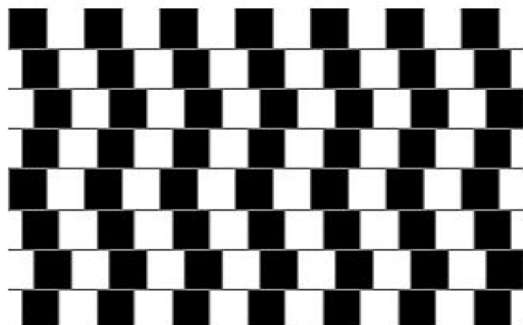


Variation - vad innebär det?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



75



Är linjerna horisontella eller lutar de?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



76

- Data är objektiva
- Data ger viktig information om en viss process/flöde
- Data stärker eller stjälper gamla åsikter
- Beslut som är baserade på fakta eller data är svårare att riva upp
- Insamlad data kan analyseras

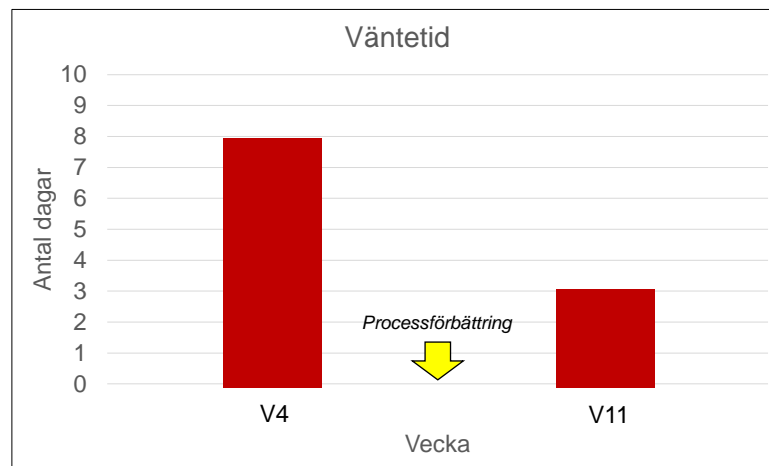
**"Den som inte
mäter sina resultat,
vet intet"**
- Einstein

Varför ska vi mäta?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



77

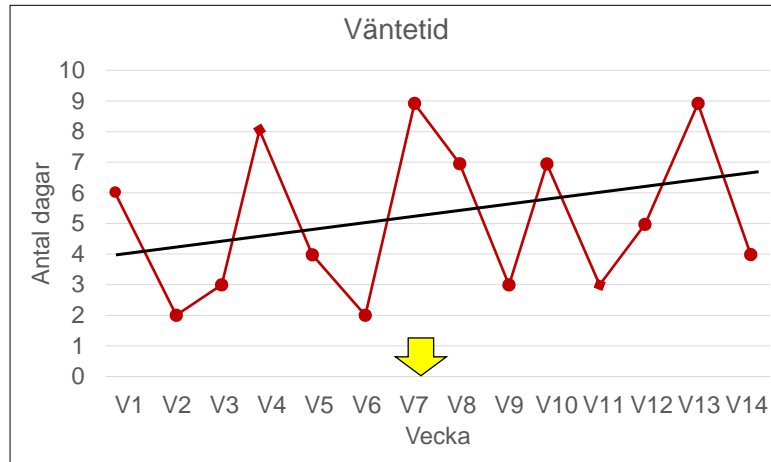


Exempel – agera på resultat

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



78



Exempel – med tätare mätning får vi mer information

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



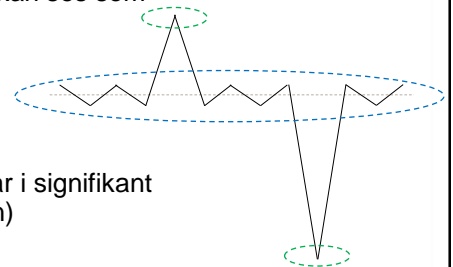
79

Systematisk variation

- Den svårstyrda variation som alltid finns. Variation som kan ses som naturlig. (Common cause variation)

Sluppmässig variation

- Urskiljbara (ej naturliga) källor till variation som resulterar i signifikant skillnad vid någon viss tidpunkt. (Special cause variation)



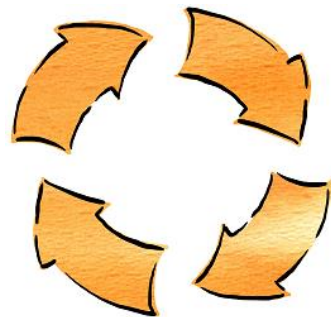
Variation – olika typer och ursprung

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



80

- En baslinjemätning – vårt nuläge (före förändring)
- Mäta över tid – för att se processens variationer

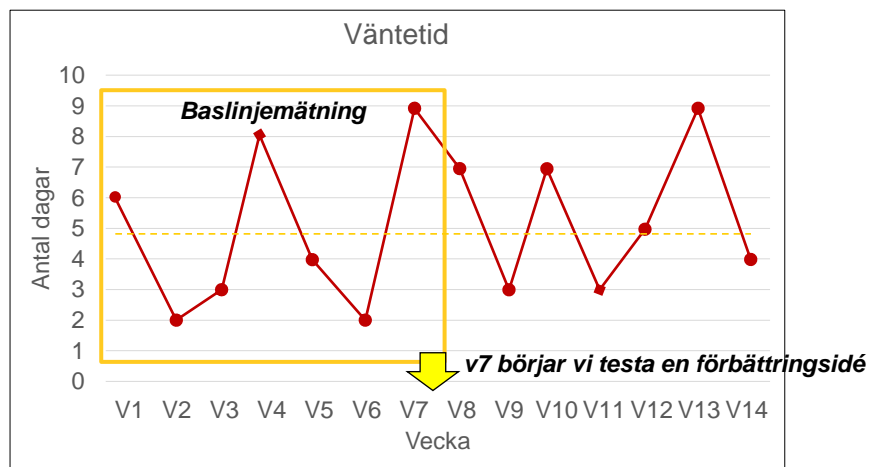


När ska vi mäta?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



81



Mätning visualiseras i ett tidsdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



82

Hur vet vi att en förändring är en förbättring?

- Processkartläggning
 - Processkarta
- Användarresa
 - Intervjuer
- Mätning och kvantifiering
 - Tidsdiagram



Sammanfattning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

83

Fiskbensdiagram

Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

84



- Skapa ett kreativt och tillåtande klimat
- Ta fram ett stort urval av idéer
- Bygga vidare på och utveckla era idéer
- Välja, prioritera och konkretisera idéerna

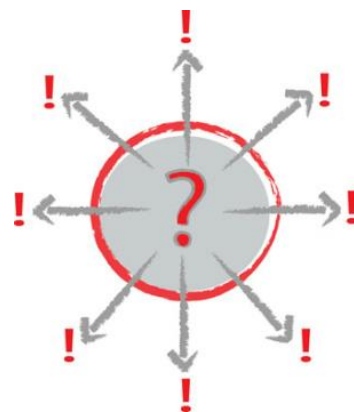
Förbättringsmodell - lärandestyrt förbättringsarbete

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



85

- Brainstorming är en metod som kan användas i många olika tillfällen vid förbättringsarbetet.
- Framför allt är den bra då en grupp ska ta fram idéer till förbättringar och där arbetet kräver kreativitet.
- Förhållningsregler:
 - Idéer får inte kritiseras.
 - Spontanitet uppmuntras. Utgångspunkten är att alla idéer är bra idéer. En idé som inte verkar bra kan utvecklas till en lysande idé.
 - Kvantiteten av idéer är viktig, då det ofta genererar kvalitet.
 - Alla deltagare utvecklar och förbättrar varandras idéer. Det är ingen tävling utan ett samarbete med gemensamt mål.



Brainstorming

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



86

1. Skriv ner den aktuella frågan så alla kan se den.
2. Låt gruppens medlemmar komma med förslag.
3. Skriv ner allt som kommer fram. Använd Post-it lappar eller digitala alternativ. Skriv ner idén som den presenterades, försök inte tolka eller förkorta. Värdera inte!
4. Håll igång inflödet, men 5—20 minuter ska räcka, beror lite på ämnet.
5. När förslag är uttömda, gå igenom och värdera dem. Använder du Post-it lappar kan du med fördel gruppera dessa.
6. Klargör eventuella oklarheter på listan.
7. Välj ut några förslag för vidareutveckling.



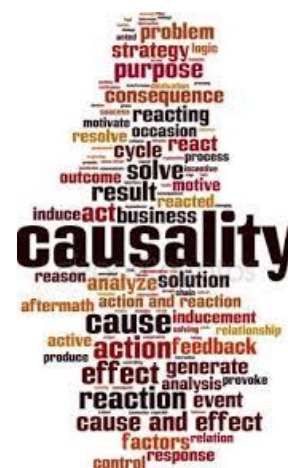
Brainstorming – gör så här

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



87

- Det gäller att se bortom våra utmaningar eller problem.
- Där finns orsaker!
- Om vi fokuserar på att förbättra orsakerna till problemet, i stället för symptomen, minskar sannolikheten att problemet återkommer...

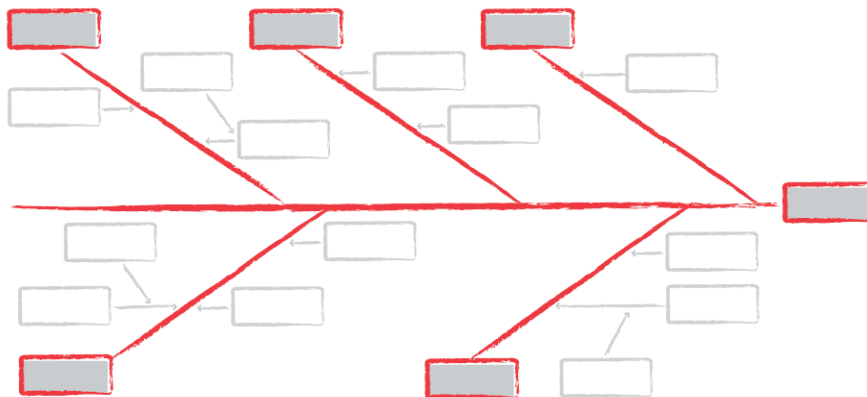


Orsak och verkan

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



88

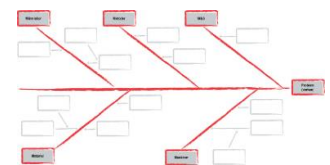


Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



89



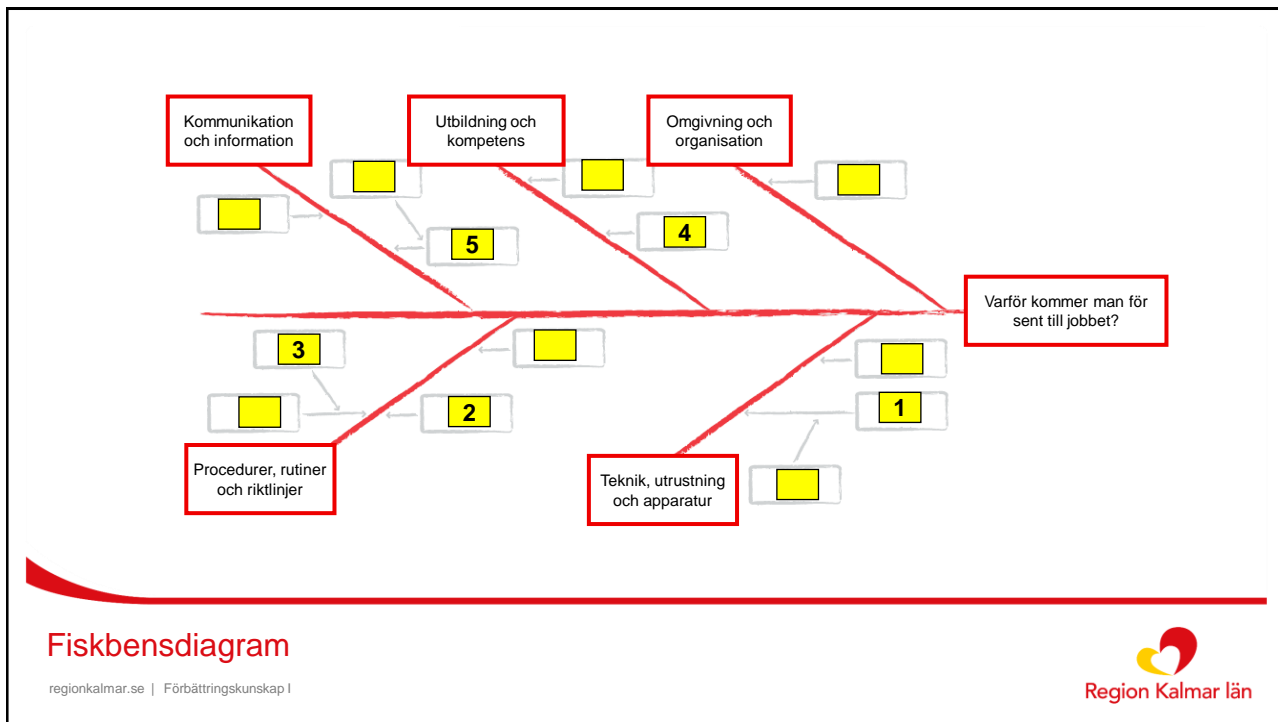
- En typ av fiskbensdiagram brukar kallas 7M-diagram. Management, Människa, Metod, Mätning, Maskin, Material, Miljö.
- Det går även att besluta om egna kategorier, både innan eller efter datainsamlingen gjorts.

Fiskbensdiagram

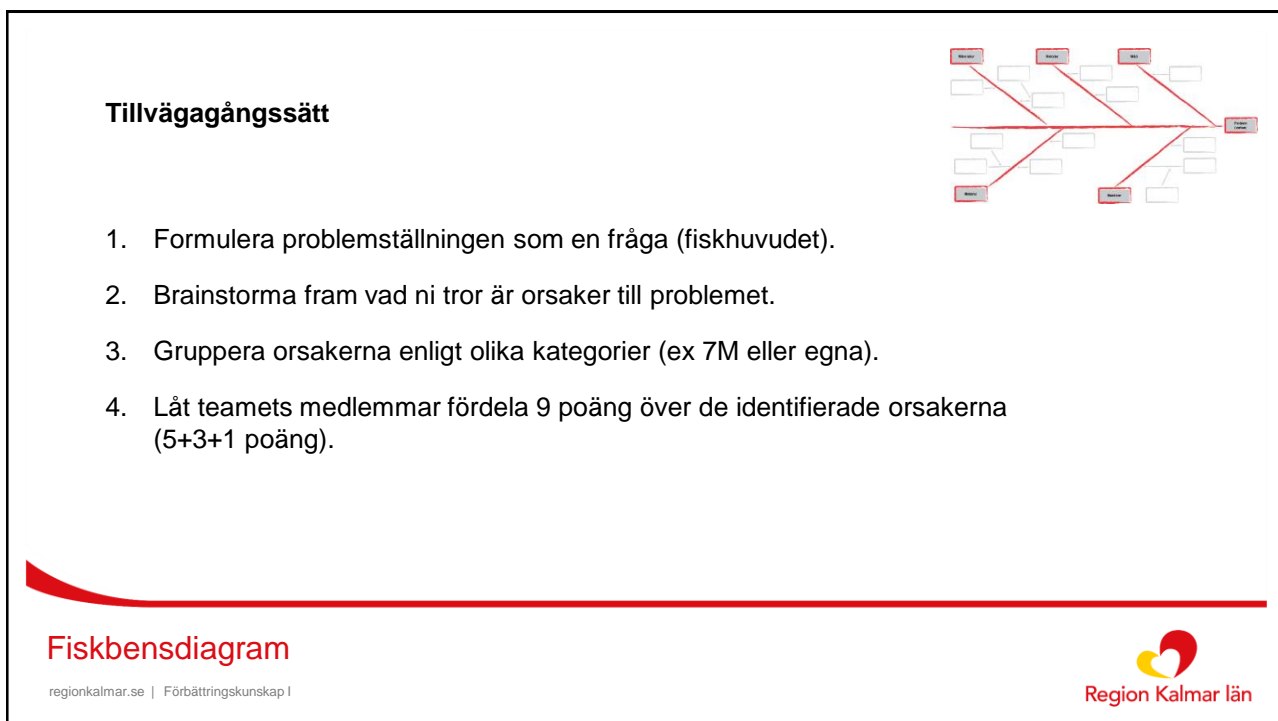
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



90



91



92

Tillämpning

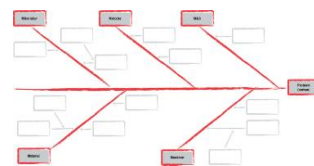
- Utgå från ert mål med förbättringsarbetet och formulera en problemställning som en fråga i fiskhuvudet

- *Exempel:*

Vårt mål är att halvera sjukfrånvaron hos fast anställd personal på hälsocentralen.

- *Formulering i fiskhuvudet:*

Varför är det sjukfrånvaro bland fast personal på hälsocentralen?

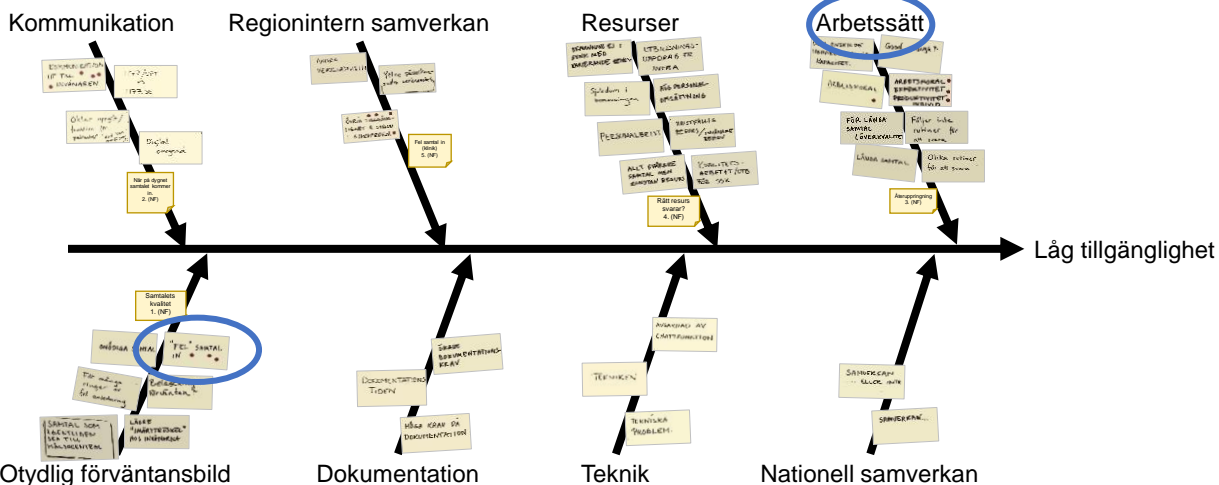


Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



93



Vad påverkar låg tillgänglighet för patienten till 1177 via telefon

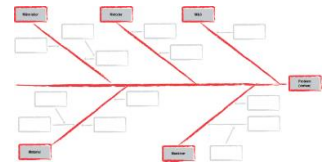
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



94

Sammanfattning

- Fiskbensdiagram används för att visa faktorerna som orsakat effekten.
- Kvalitativ datainsamling via brainstorming startar skapandet av diagrammet.
- Olika kategorier hjälper oss att tydliggöra var grundorsakerna till problemet finns...



Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



95

5 Varför

Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



96

Grundorsaker till problemet

- Ofta är det bara symtomen vi ser!
- Åtgärddar vi bara symtomen återkommer samma eller liknande problem!
- Använd metoden 5 varför för att komma bortom symtomen!

Varför?
Varför?
Varför?
Varför?
Varför?

5 Varför

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



97

5 Varför

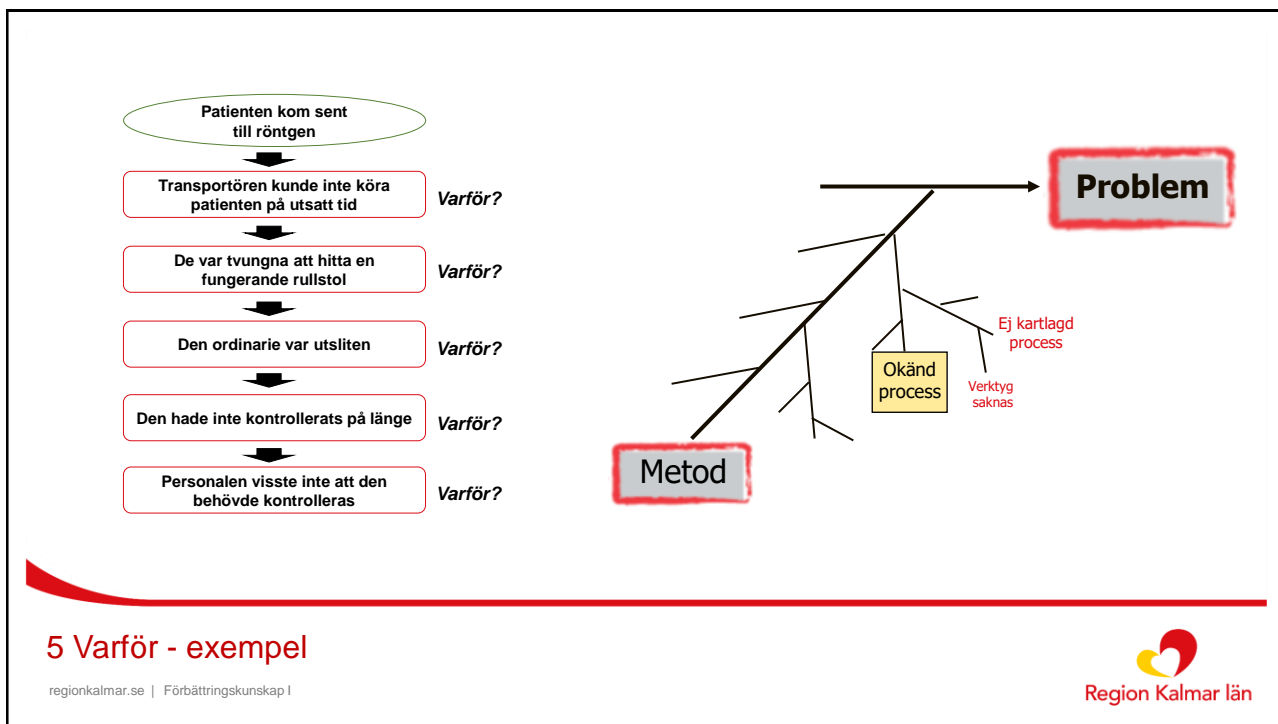
- 5 Varför-metoden är en analysmetod som används när du behöver ta reda på roten till ett problem.
- Att identifiera roten till problemet hjälper till att göra något åt orsaken och därmed åtgärda felet, istället för att enbart ta hand om symptomen.
- På så sätt slipper du irriterande, återkommande problem som tenderar att dyka upp.

5 Varför

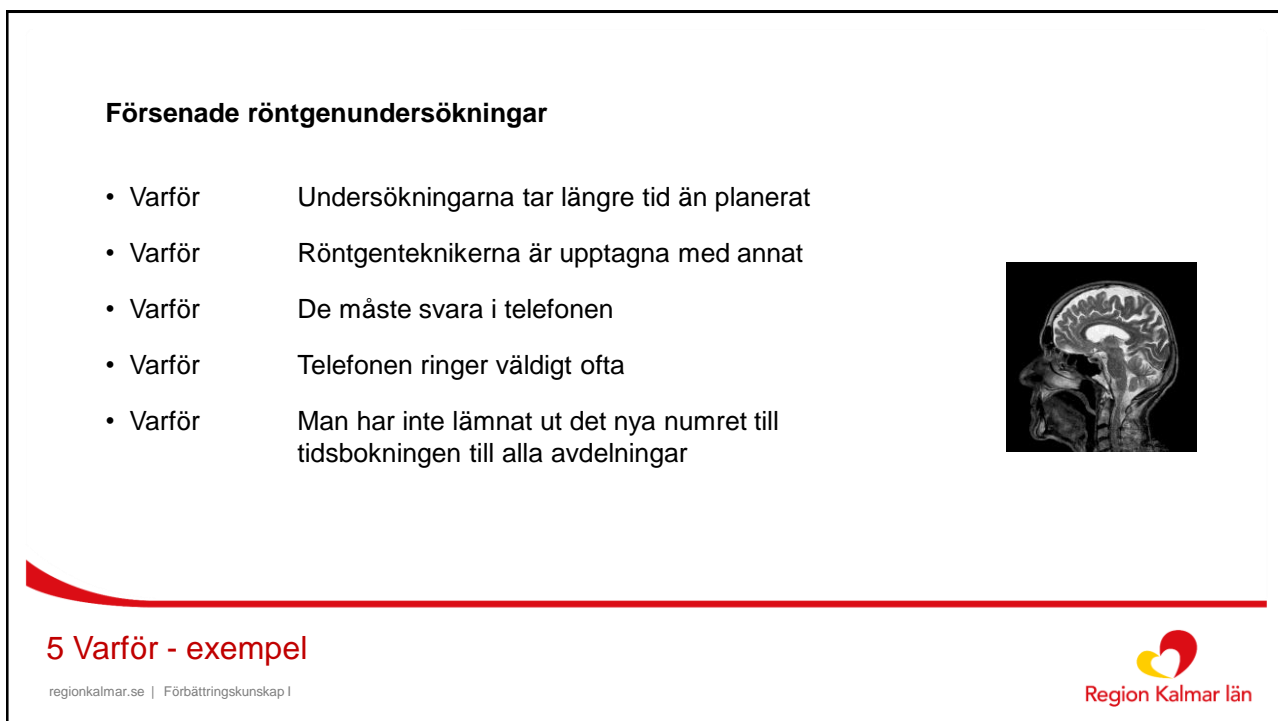
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



98



99



100



5 Varför

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



101

Sammanfattning

- Använd metoden 5 varför för att komma bortom symtomen!
- 5 varför möjliggör att problem som tenderar att dyka upp kontinuerligt förhindras att återkomma.
- Djupet och bredden är viktig när du ska komma till roten av problemet...

5 Varför

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



102



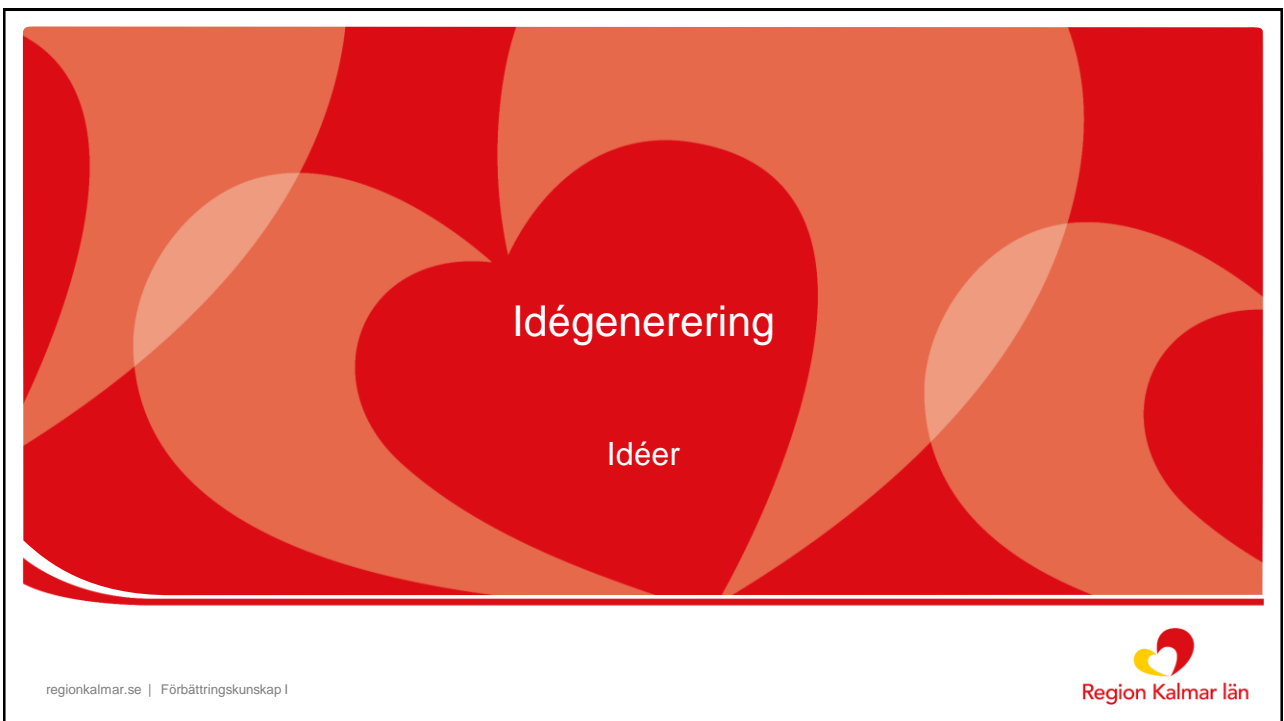
Basgruppstid

IPL - Interprofessionellt lärande

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

103



Idégenerering

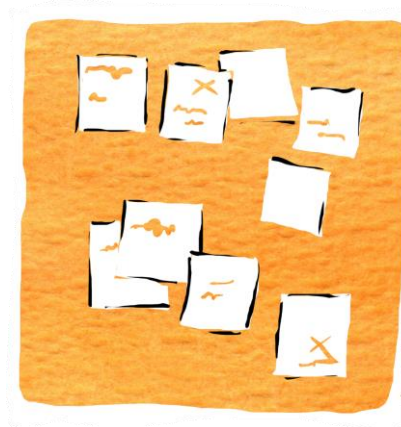
Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

104

- Ta tillvara på idéer under hela arbetet
- Skapa kreativt och tillåtande klimat
- Behålla fokus på målet, målgruppen, identifierade orsaker



Idégenerering

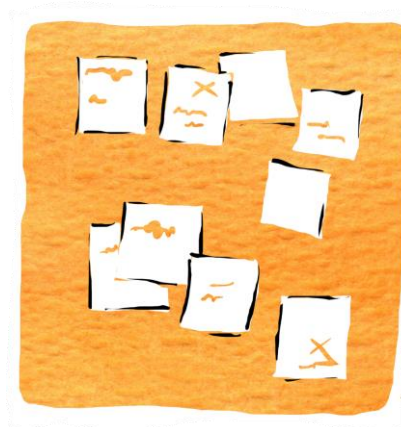
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



105

Ha gemensamma regler

- Det finns inget rätt eller fel
- Bygg på varandras idéer
- Säg "Ja, och..."
- Låt alla komma till tals
- Tillåt "galna" idéer
- Värdera inte idéerna



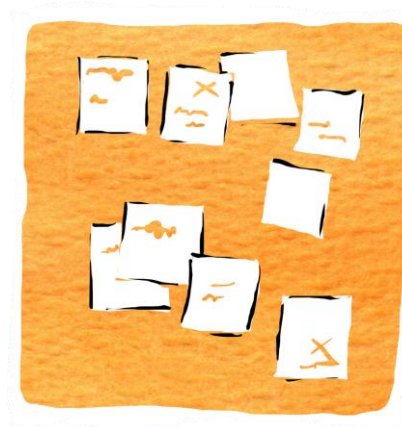
Idégenerering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



106

- Brainstorma fram idéer
- Byt perspektiv genom att
 - Utgå från någon annans perspektiv, större perspektiv (anhörig, barnens, den andra avdelningen, sjukhuset, samhället)
 - Skapa andra förutsättningar (lösningen måste vara mobil, max ta 5 min)
 - Vad hade X gjort? (ikea, pippi, ett barn, kry)
 - Tvärtom metoden/negativ idégenerering



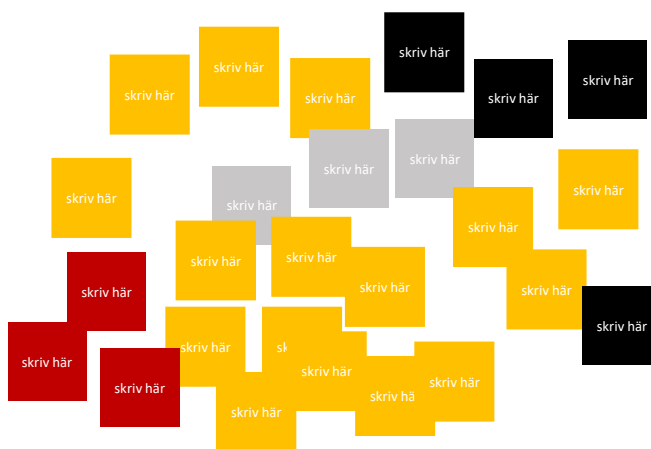
Idégenerering – olika perspektiv

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



107

- Visualisera idéerna
- Glöm ej parkerade idéer
- Klustra ihop idéer till områden

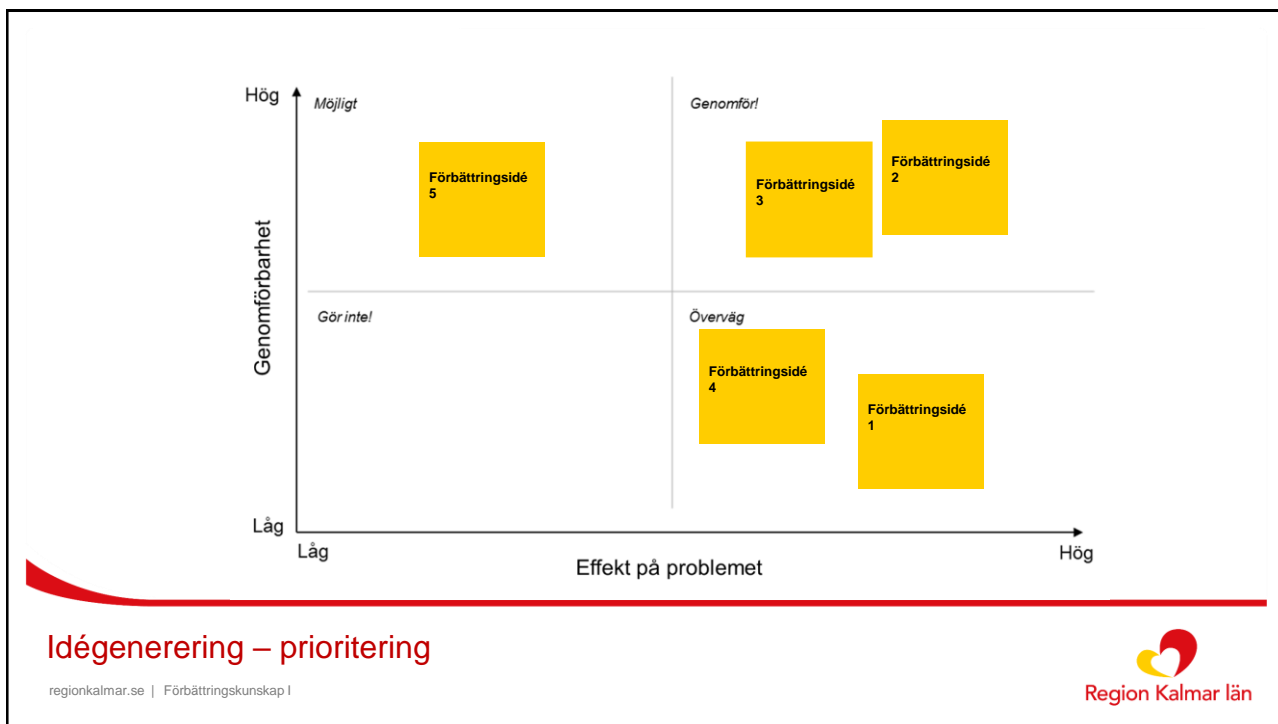


Idégenerering – gruppering

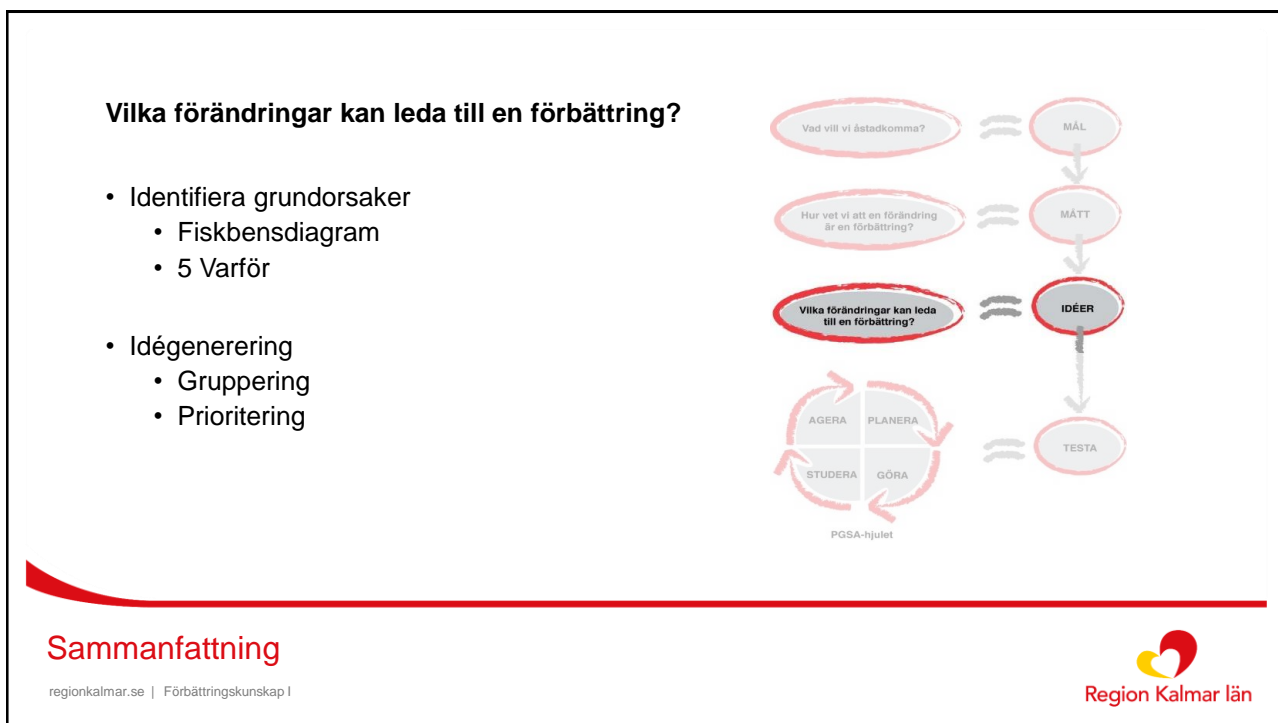
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



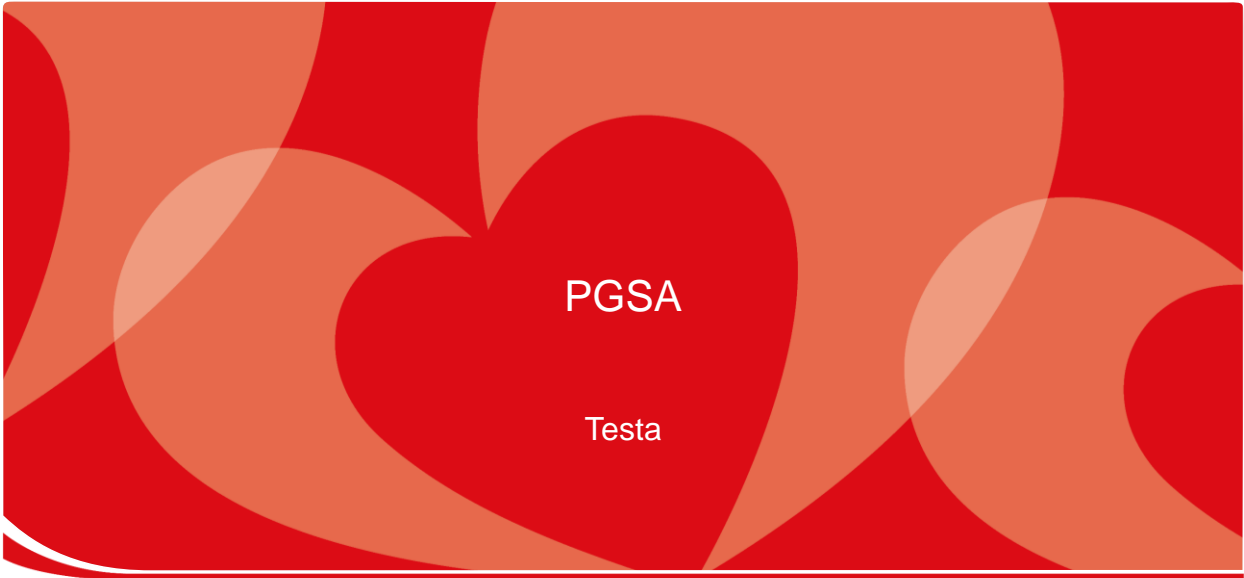
108



109




111




PGSA

Testa

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I




112



- Det handlar om att ta reda på vilka förändringar som leder till förbättringar.
- Det är de som skall implementeras - inga andra
- Vid varje utvärdering av ett PGSA-hjul uppstår en reflektion och därmed ett lärande.

Förbättringsmodell - lärandestyrat förbättringsarbete

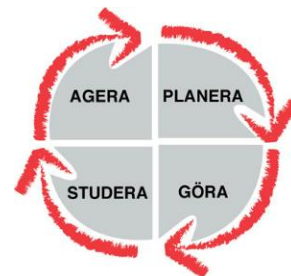
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



113

PGSA-hjulet är ett stöd för systematiskt förbättringsarbete och lärande

- Naturlig gång för lärande
- Testar förbättringsidéer i liten skala
- Avgör vilka förändringar som leder till förbättring
- Påvisar positiva och negativa effekter
- Ökar förståelse och motivation till förändring



PGSA – varför

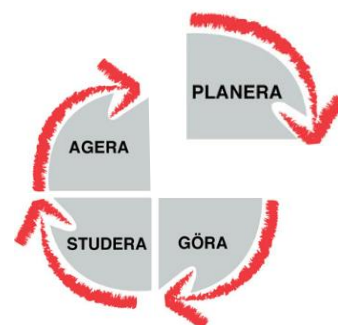
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



114

Steg 1 - Planera testet och hur det ska följas upp

- Vad ska testas
- Hur ska det gå till
- Mål med testet
- Hur ska vi mäta/följa upp resultatet
- När, vem och vad



Hur arbetar man med PGSA-hjulet

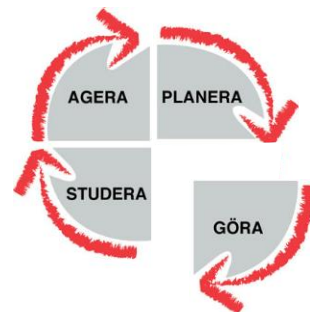
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



115

Steg 2 – Genomför testet

- Testa i liten skala
- Genomför test enligt planering
- Notera problem och oväntade händelser
- Fånga fakta och mätningar löpande
- Fånga erfarenheter och synpunkter



Hur arbetar man med PGSA-hjulet

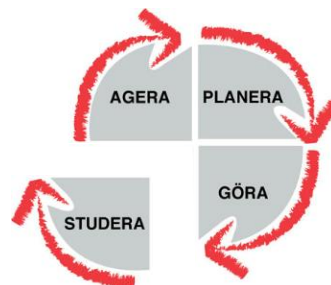
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



116

Steg 3 – Studera och analysera resultatet

- Analysera resultatet av testet
- Jämför med de mål som satts upp
- Reflektera och summera lärdomar



Hur arbetar man med PGSA-hjulet

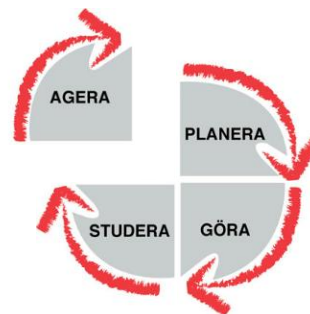
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



117

Steg 4 – Agera baserat på lärdomar från testet

- Utveckla eller förfina testerna
- Förekasta förändringen
- Testa en annan förändring
- Implementera förändringen



Hur arbetar man med PGSA-hjulet

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



118

Förändring att testa:

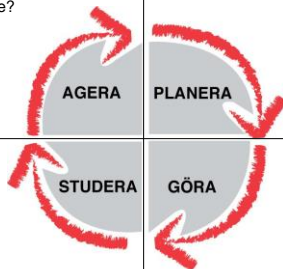
Hur mäter vi för att se att en förändring blir en förbättring?

Agera: Vilka slutsatser drar vi av testet? behöver vi testa i större skala? Vilka förändringar bör göras mot bakgrund av de resultat testet visade?

Planera: Vem ska göra vad, var och när:

Studera/analysera: redovisa och tolka era data (bifoga diagram med tidsaxel).

Göra: Genomför förändringen enligt planen ovan. Beskriv eventuella svårigheter, avvikelser från planen och oförutsedda effekter.




Hur arbetar man med PGSA-hjulet

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



119

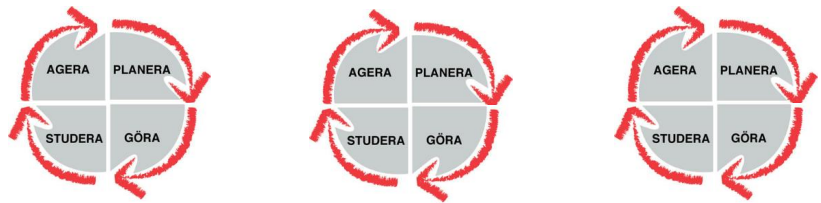


Säkerställ att förändringen lever kvar

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

120



Flera små tester parallellt - stora förändringar

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

121

FAIL

First Attempt In Learning

Lärandestyrt förbättringsarbete

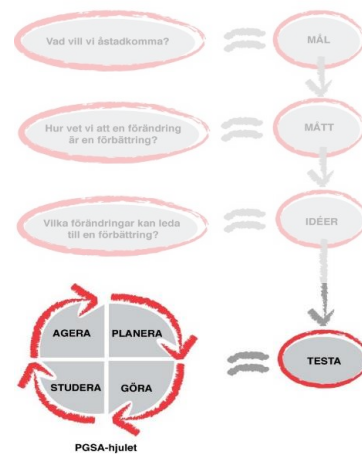
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



122

PGSA-hjulet...

- Planera, vem gör vad
- Göra, genomför förändring
- Studera, tolka resultatet
- Agera, dra slutsats och agera



Sammanfattning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



123

Sammanfattning Förbättringskunskap I

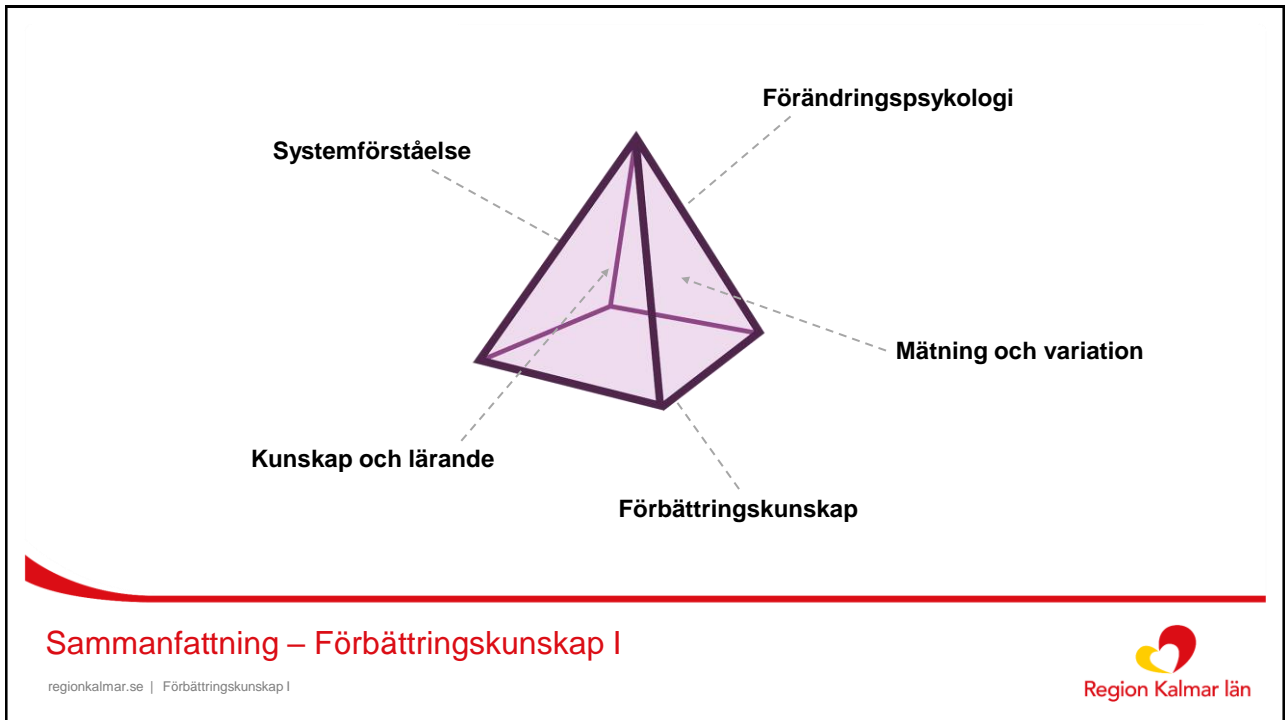
Systematiskt förbättringsarbete

124

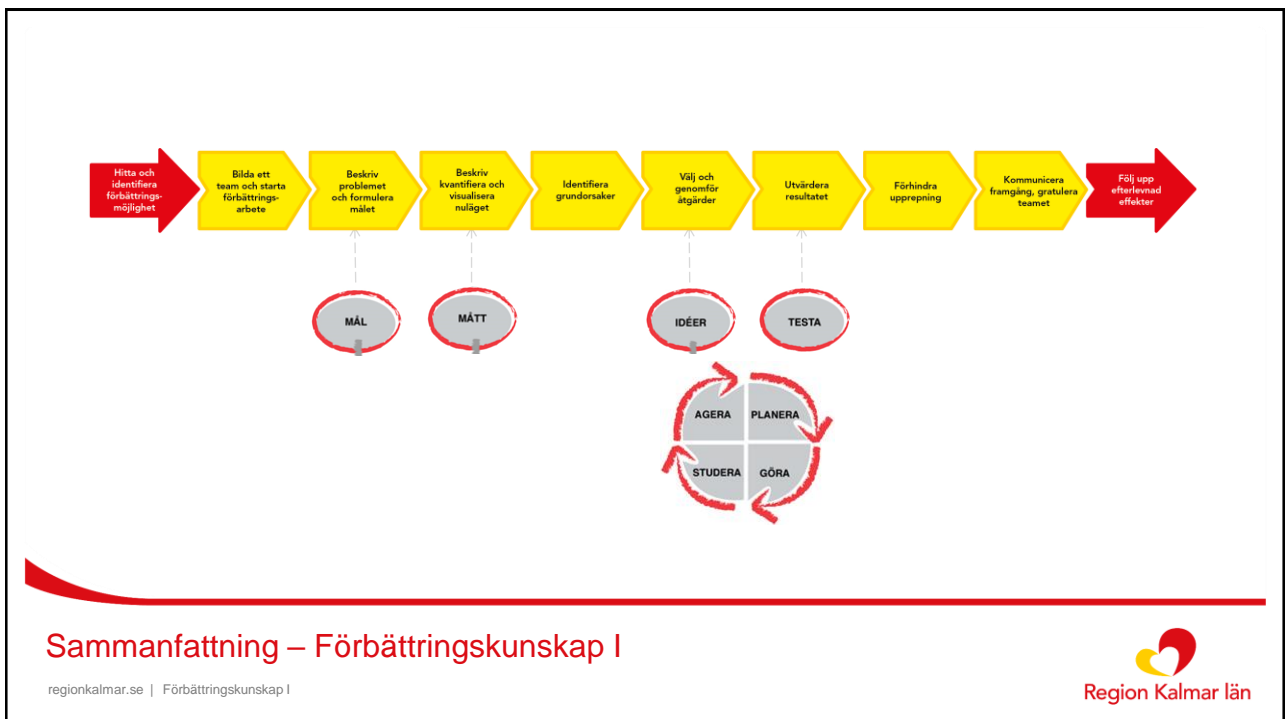
- Förbättringskunskap!
- Förbättringsmodellen
- Tillvägagångssättet för förbättringsarbete
- Vad är målet, utmaningen eller problemet
- Hur ser nuläget ut
- Vad ser våra invånare, kunder eller patienter
- Hur stor är utmaningen eller problemet
- Vilka är orsakerna till nuläget
- Vad är viktigast att börja med
- Planera och gör förbättringar, följ sedan upp och justera

Sammanfattning – Förbättringskunskap I

125



126



127

- Här kommer QR-koden så ni kan ge feedback på dagen...
- Vi vill gärna veta vad ni saknat och förslag på förbättringar



Kursutvärdering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



128

- *Finns det några funderingar eller frågor... om inte...*
- *Tackar vi för idag...*
- *... och hörs på onsdag igen...*



Frågor eller funderingar

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



129

