

Daniel Sahlberg

- Verksamhetsutvecklare
- Regionstab, Lärande och förnyelse
- Ingenjör inom kvalitetsutveckling samt Pedagogik
- Kvalitetsledning, utbildning, projektledning och facilitering
- Strukturerad och engagerad
- För uppgiftsorienterad

Julia Ström

- Verksamhetsutvecklare
- Regionstab, Lärande och förnyelse
- Sjukgymnast
- Utbildning, facilitering, tjänstedesign, intervjuer
- Lyhörd och flexibel
- Beslutsamhet

Presentation av utbildare

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



1

Förbättringskunskap I

Introduktion

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



2

Förbättringskunskap I

- Syftet med modulen är att ge grundläggande kunskap och förmåga inom förbättringskunskap och systematiskt förbättringsarbete.
- Målet är att deltagarna ska förstå förbättringsmodellen och kunna tillämpa de vanligaste verktygen.

Syfte och mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



3

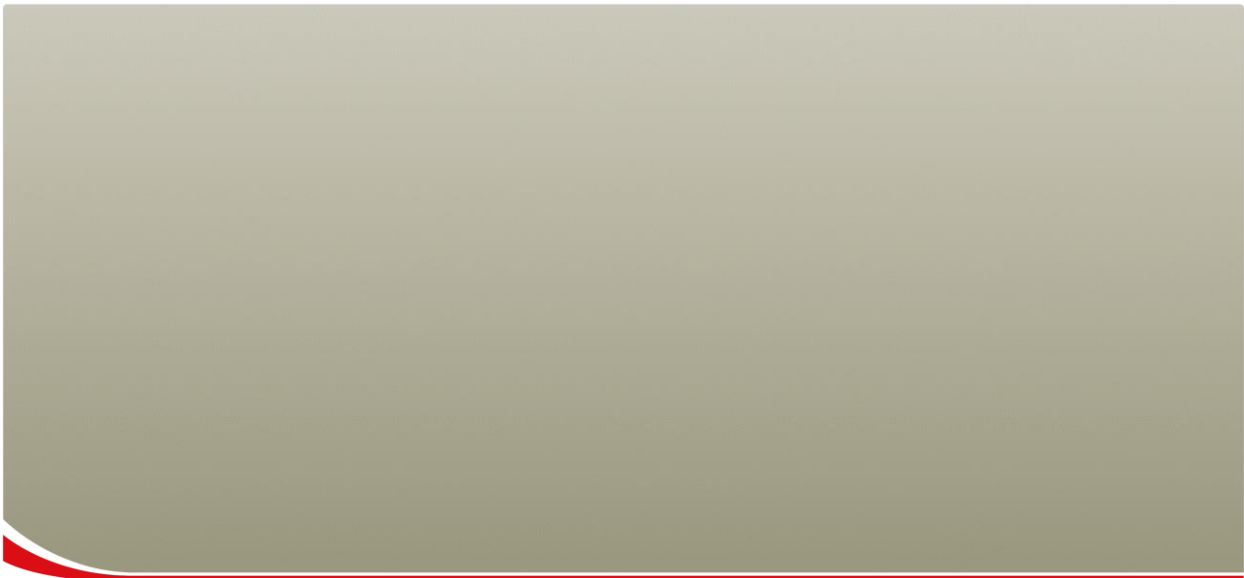
- Vad är förbättringskunskap
- Helhet och systemförståelse
- Förbättringsmodellen
- Tillvägagångssättet för förbättringsarbete
- Vad är målet, utmaningen eller problemet
- Hur ser nuläget ut
- Vad ser våra invånare, kunder eller patienter
- Hur stor är utmaningen eller problemet
- Vilka är orsakerna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

Agenda och innehåll

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I




4

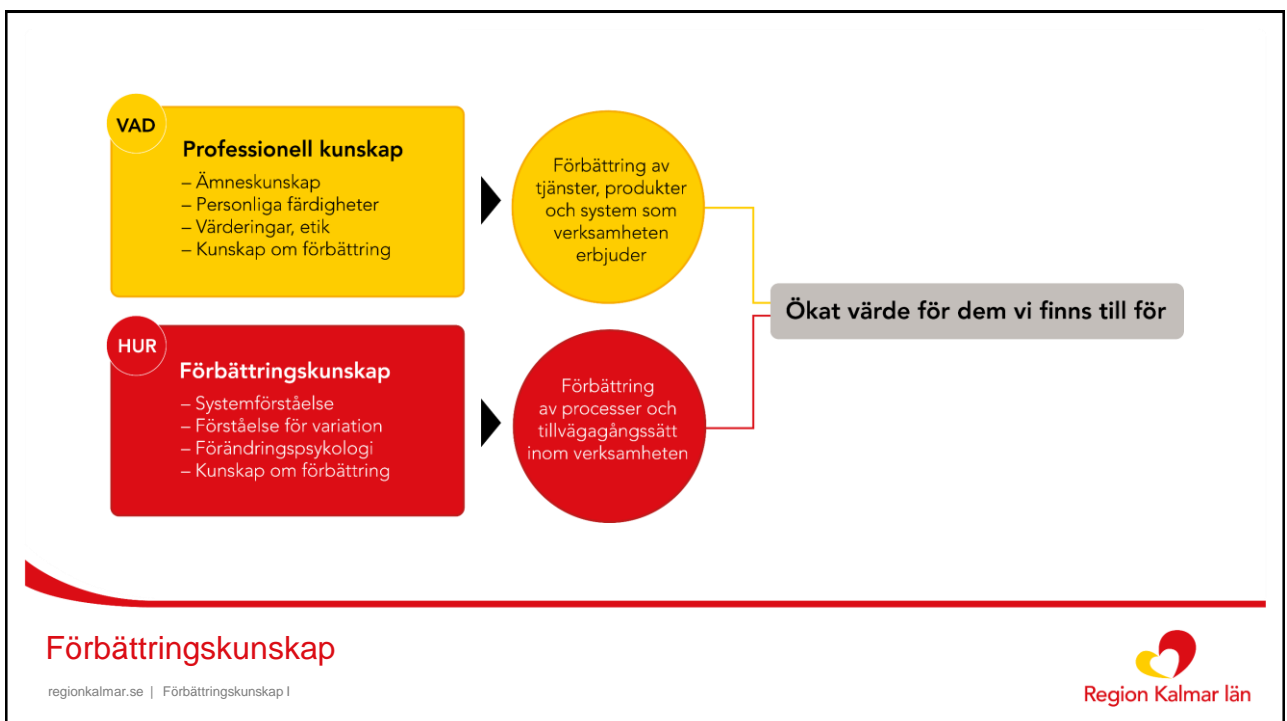


Förbättringskunskap

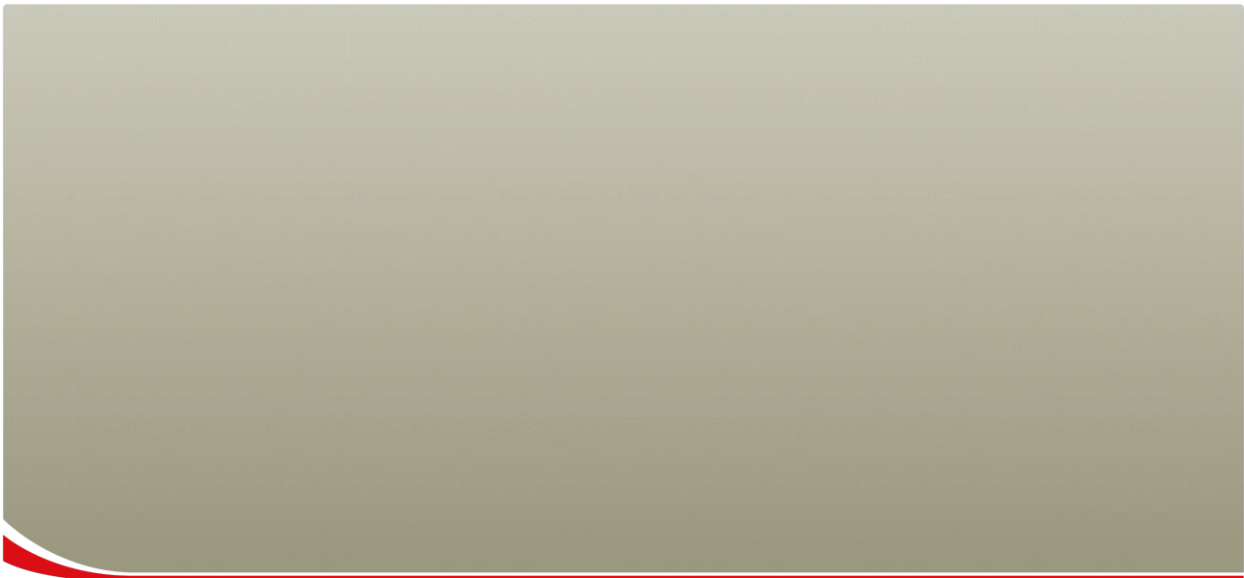
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



5




6

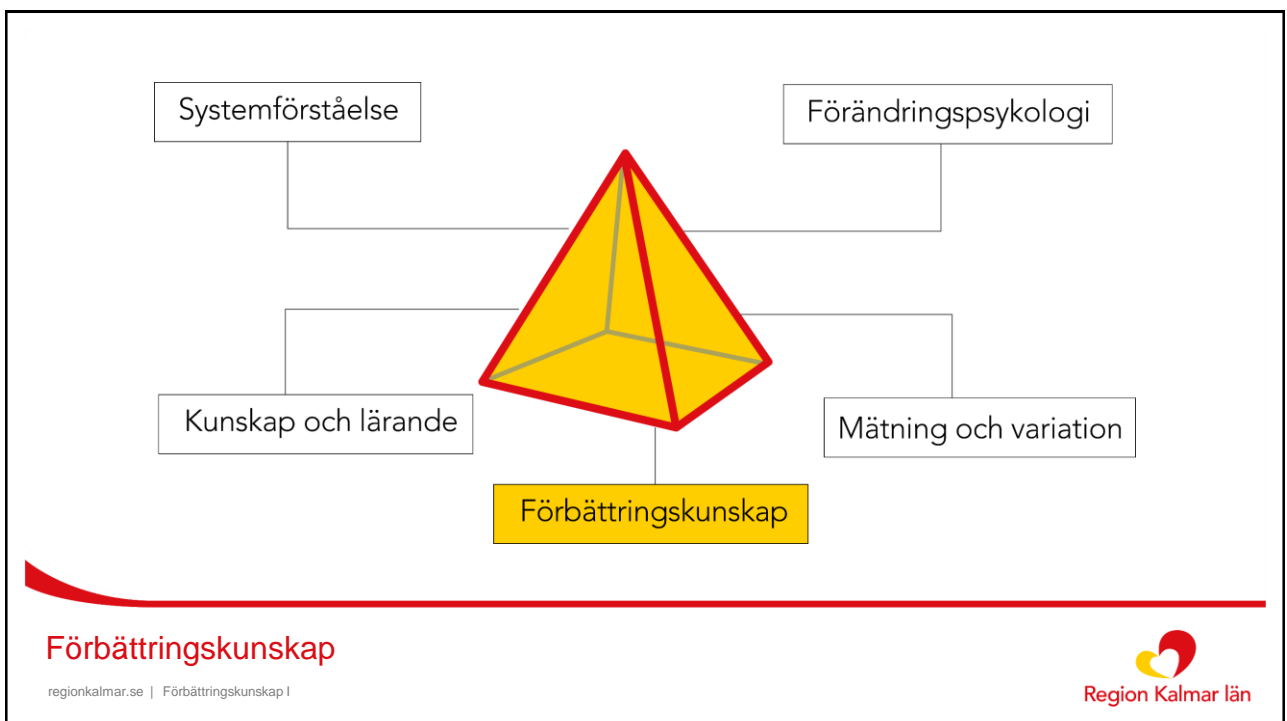


Förbättringskunskap

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



7



8



Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

Arbetsmetoder för förbättringsarbete

Introduktion

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

9

Gör rätt saker Gör saker rätt

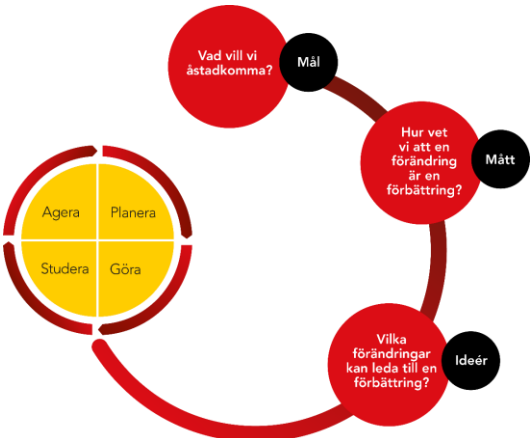
- **PGSA** – liten komplexitet, ändra inne i en rutin, testa idéer
- **Förbättringsmodellen** – medel komplexitet, ändra en process eller rutin, en arbetsgrupp med olika kunskaper och färdigheter behövs
- **Flödet för systematiskt förbättringsarbete** – större komplexitet, ändra processer eller rutiner, tvärfunktionell arbetsgrupp för bredd genomlysning behövs

Förbättringsarbete – välj mellan arbetsmetoderna

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

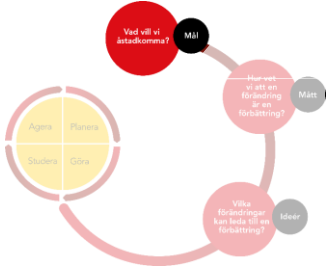
Förbättringsmodellen - lärandestyrat förbättringsarbete

regionkalmar.se | Förbättringskunskap | 


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?



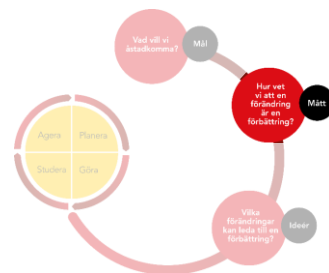
Mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap | 

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

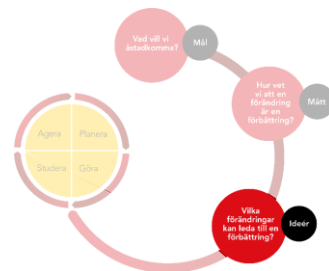
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



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

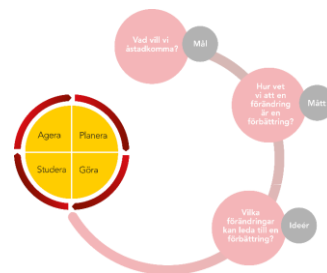
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



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?

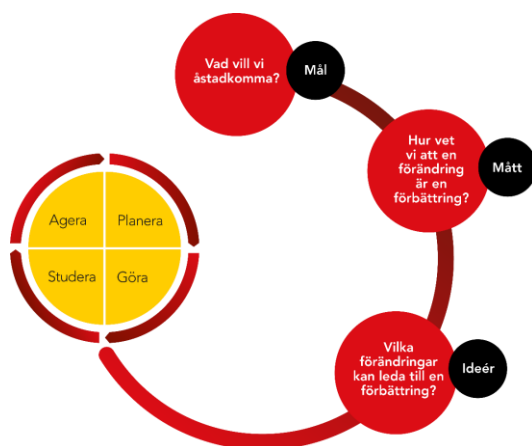


Testa - PGSA

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

Gör rätt saker Gör saker rätt

- **PGSA** – liten komplexitet, ändra inne i en rutin
- **Förbättringsmodellen** – medel komplexitet, ändra en process eller rutin, en arbetsgrupp med olika kunskaper och färdigheter behövs
- **Flödet för systematiskt förbättringsarbete** större komplexitet, ändra processer eller rutiner, tvärfunktionell arbetsgrupp för bredd genomlysning behövs



Förbättringsarbete – välj mellan arbetsmetoderna

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



18

Förbättringsmodellen

Introduktion

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

19

Vad vill vi åstadkomma? **Mål**

Hur vet vi att en förändring är en förbättring? **Mått**

Vilka förändringar kan leda till en förbättring? **Ideen**

Agera
Planera
Studera
Göra

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

Förbättringsmodellen – Mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

20



Problemformulering

Mål

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

21

*"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

Region Kalmar län

22

- När vi formulerar vårt "problem" kan det även innefatta en möjlighet, en utmaning eller en potential

"Problem - en spännande frågeställning, vars inneboende realistiska möjlighet inte kommit till uttryck, som vi behöver lösa genom tankearbete"

– okänd

Problem, möjlighet, utmaning och potential

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 I



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 I



30

Målformulering

Mål

Varje dag lite bättre -kraften hos många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

31

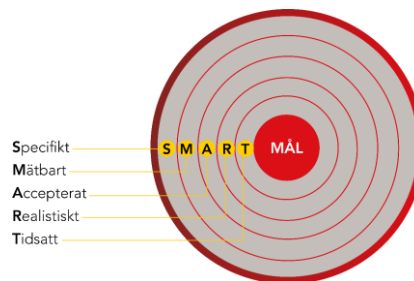
Målformulering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

32

- 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

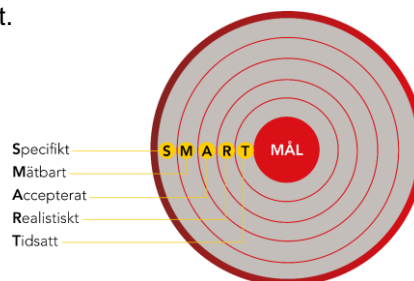
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



33

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

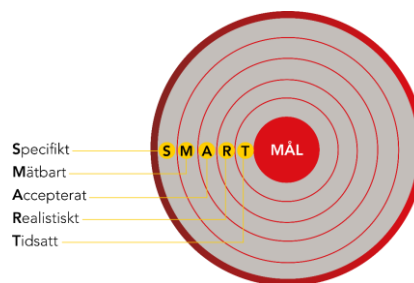
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



34

Mätbart:

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

**SMARTa mål**

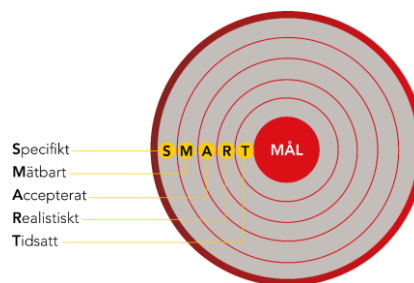
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



35

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**

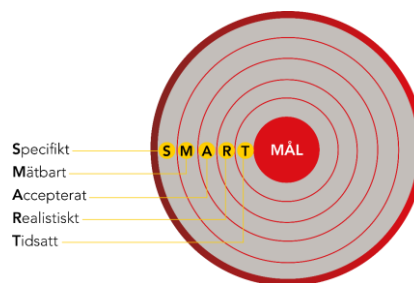
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



36

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

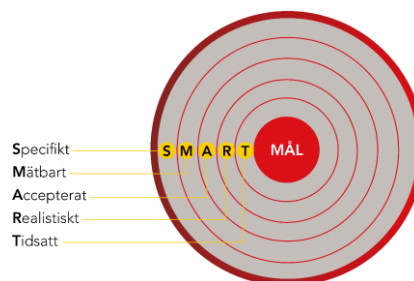
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



37

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



38

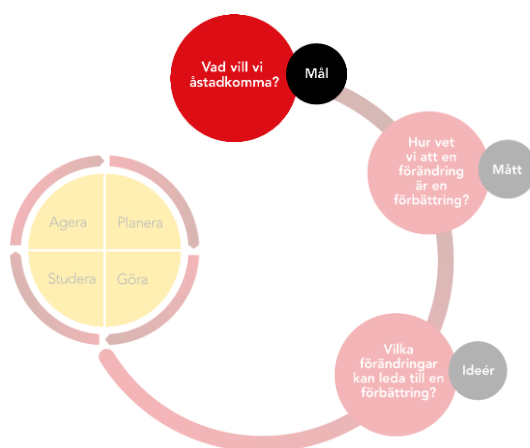
- Väntetiden för patientgrupp X ska förkortas med 20 procent jämfört med 1 januari i år. Målet ska vara uppfyllt 1 januari nästa år. Väntetiden mäts via Y-rapporten.
- För att främja verksamhetens utveckling vill vi ha ett öppnare klimat, där medarbetarna bidrar med sina idéer i större utsträckning. 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 – exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



39



Vad vill vi åstadkomma?

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

Sammanfattning – Mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



40

Vad vill vi åstadkomma? Mål

Hur vet vi att en förändring är en förbättring? Mått

Vilka förändringar kan leda till en förbättring? Ideer

Agera Planera
Studera Göra

- 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.

Förbättringsmodellen – Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

41

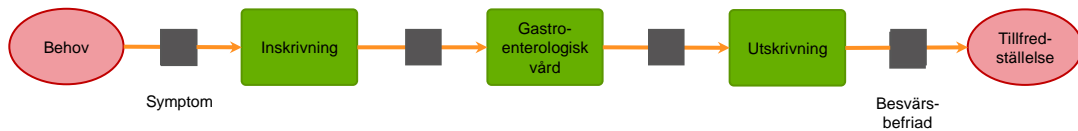
Varje dag lite bättre -kraften hos många!

Processkartläggning

Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

42



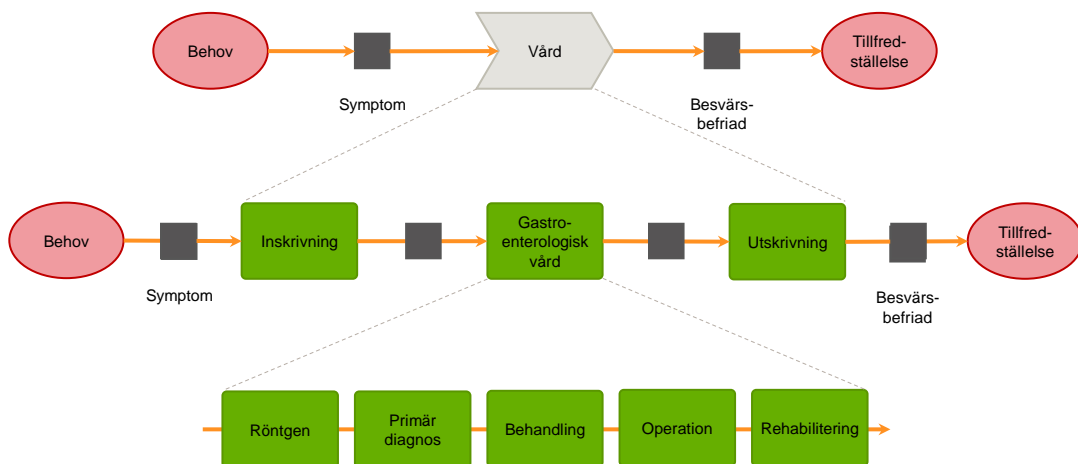
En process är en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller avsett resultat. (SOSFS 2011:9) En process har en väl definierad början, ett väl definierat slut och är repetitiv.

Processer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



43

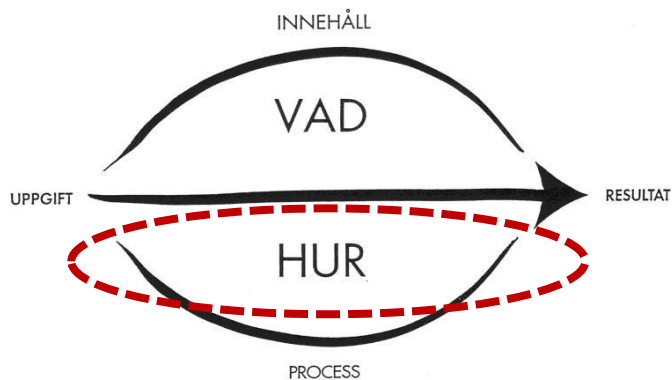


Processer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



44



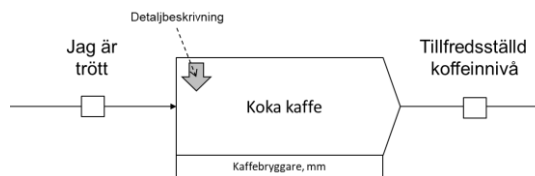
Processsynsätt

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



45

- WHAT – Vad gör du? – Kokar kaffe
- WHY – Varför kokar du kaffe? – För att tillfredsställa koffeinbehovet
- WHEN – När kokar du kaffe? – När jag är trött
- WHO – Vem/vad behövs för att koka kaffe? – Kaffebryggare, mm.
- WHAT WAY (HOW) – Hur gör jag när jag kokar kaffe? – Detaljbeskrivning...

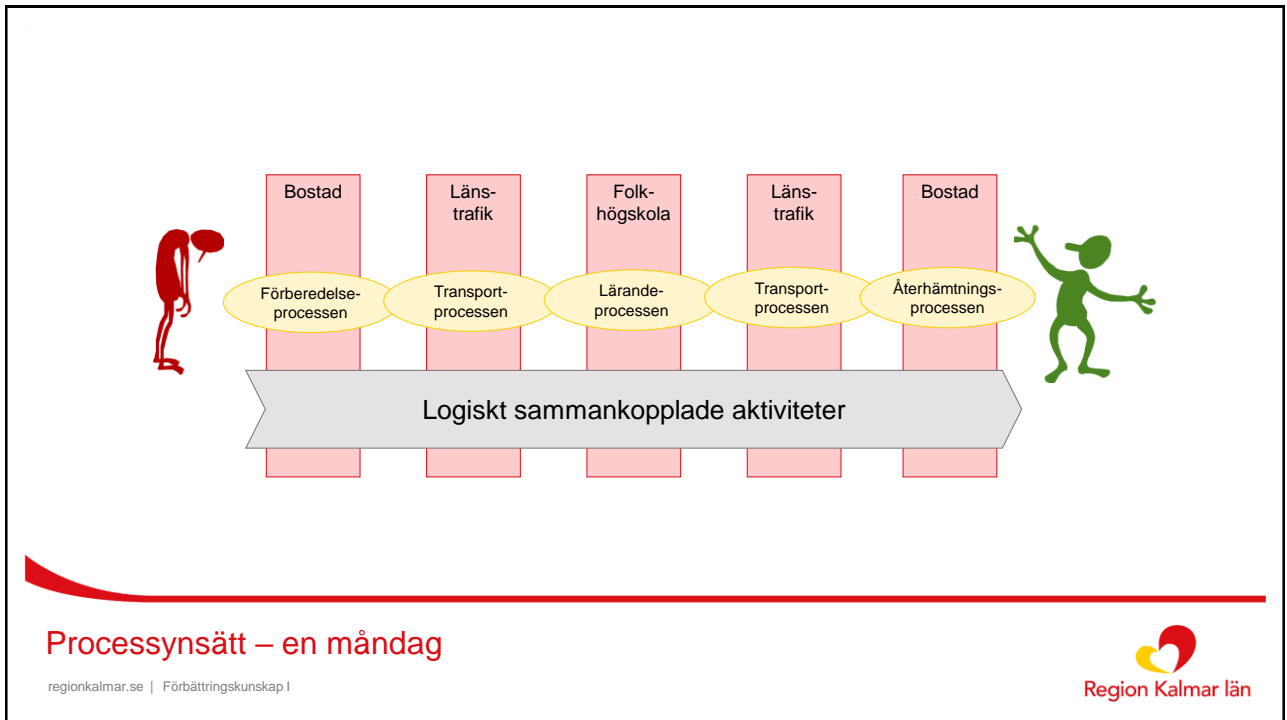


Processsynsätt

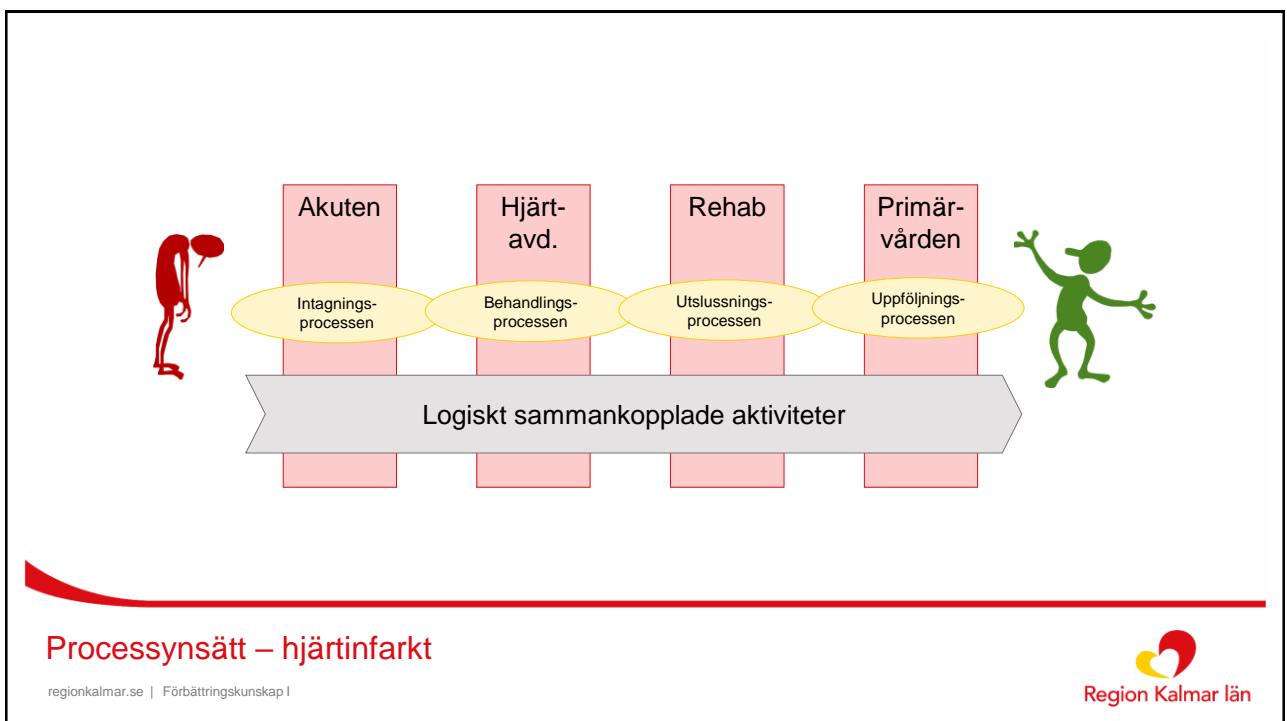
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



46

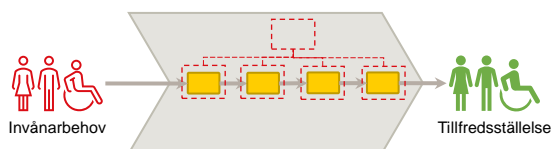


47



48

- 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.



Processsynsätt

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



49

- Verkligheten är komplex, arbetsrutiner och metoder justeras för att anpassas till förändrade förutsättningar hela tiden.
- När vårt tillvägagångssätt blir synligt är det lättare för varje enskild medarbetare att se hur det egna arbetet passar in i helheten.
- Processkartläggning kan förklara hur olika delar i verksamheten relaterar och samverkar med varandra

Processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



50

Syftet med att kartlägga och visualisera processen vilar på 6 huvudprinciper:

- Det är ett sätt att visualisera verksamheten
- Tydliggöra relationer och samband mellan olika delar av en verksamhet.
- Kartläggning underlättar kommunikation kring verksamhetsstruktur och organisering
- Genererar delaktighet i att identifiera utvecklingsmöjligheter.
- Visualisering underlättar också att föra in fler perspektiv för att analysera och diskutera hur en verksamhet kan förbättras.
- Processkartläggning underlättar också ägandeskap av specifika processer och aktiviteter inom en verksamhet.

Processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



51

- 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.

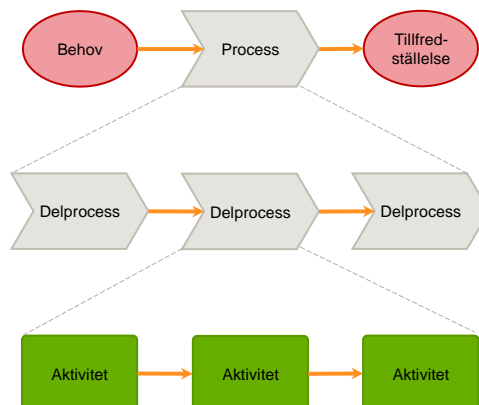
Processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



52

- Skapar värde för kunderna.
- En process används om och om igen.
- Processer är relaterade till andra processer.
- Processer byggs upp av delprocesser, som i sin tur byggs upp av aktiviteter.
- Processkartläggning identifierar ett antal aktiviteter som samverkar för att få kundbehovet tillfredsställt.



Vad var nu en process?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



53

- Objekt in – det som startar processen
WHEN – När kokar du kaffe? – När jag är trött
- Aktivitet – den verksamhet som förädlar objekt in eller annan input
WHAT – Vad gör du? – Kokar kaffe
- Objekt ut – transformationens resultat och objekt in för nästa aktivitet i processen
WHY – Varför kokar du kaffe? – För att tillfredsställa koffeinbehovet

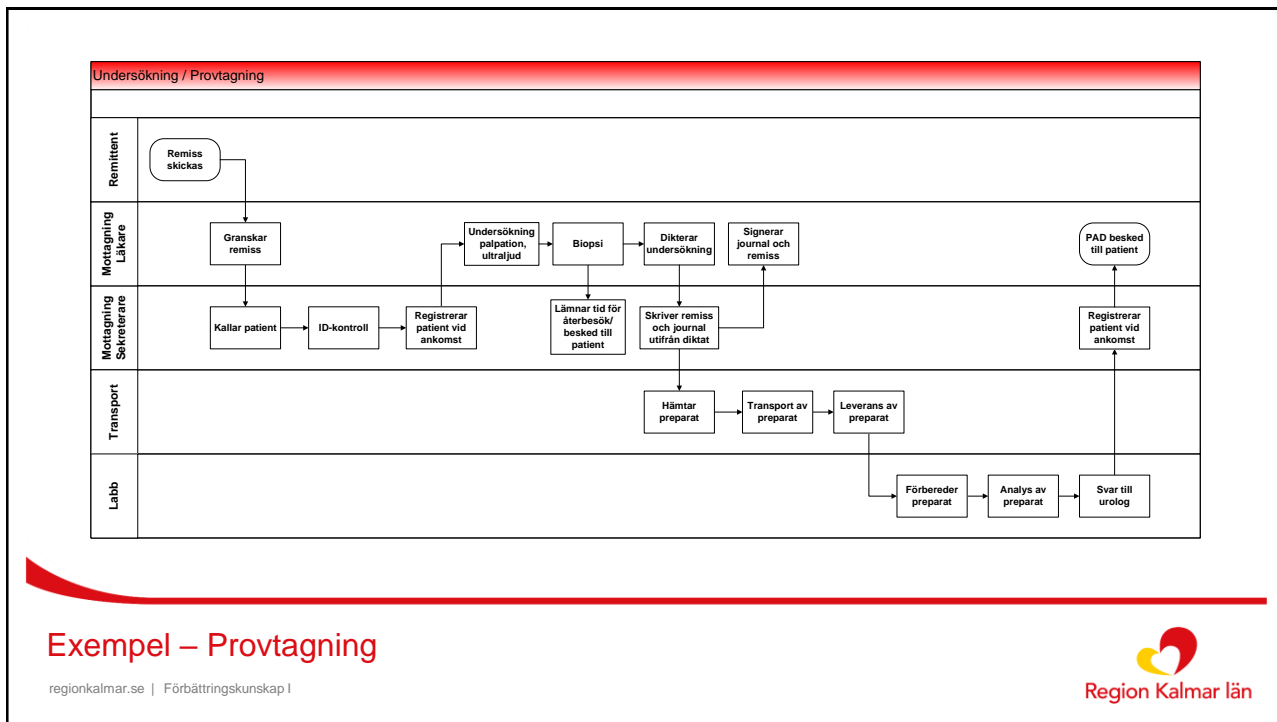


Processens beståndsdelar

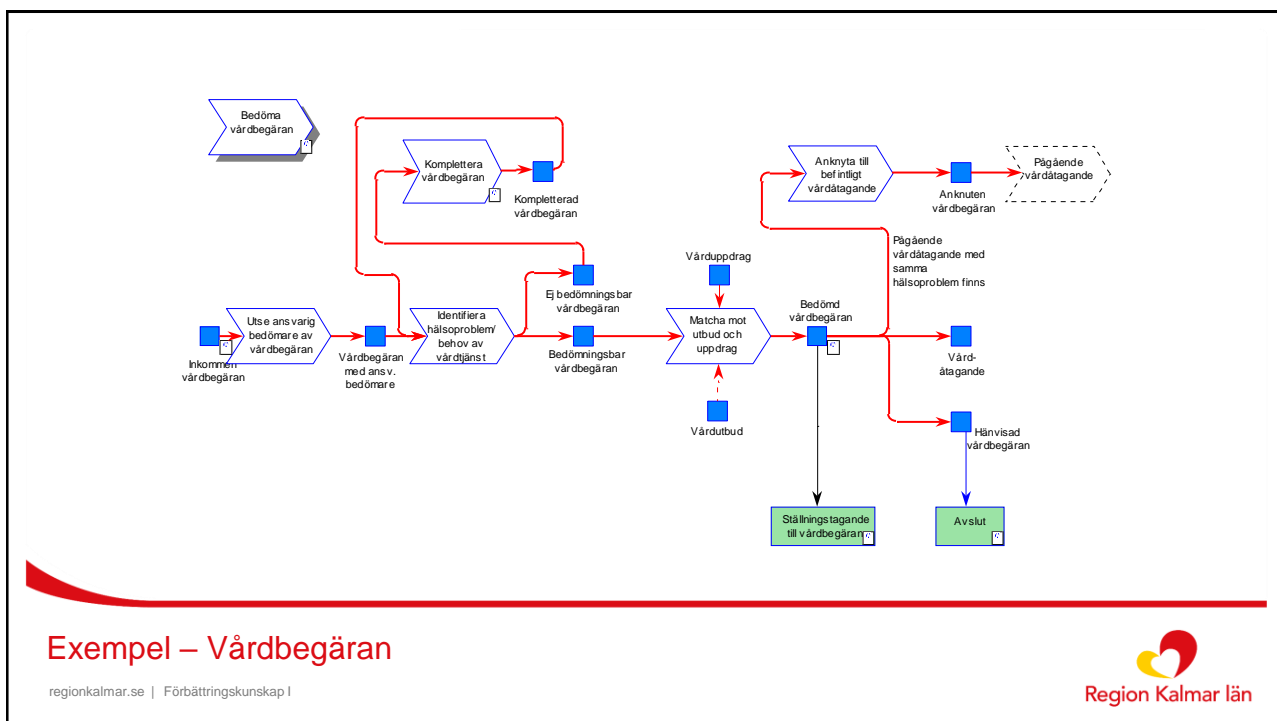
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



54



55



56

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 tydliga symboler.
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 – minimum

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



57

Jag kommer ofta försent till mitt arbete.



Jag skulle vilja komma i tid!



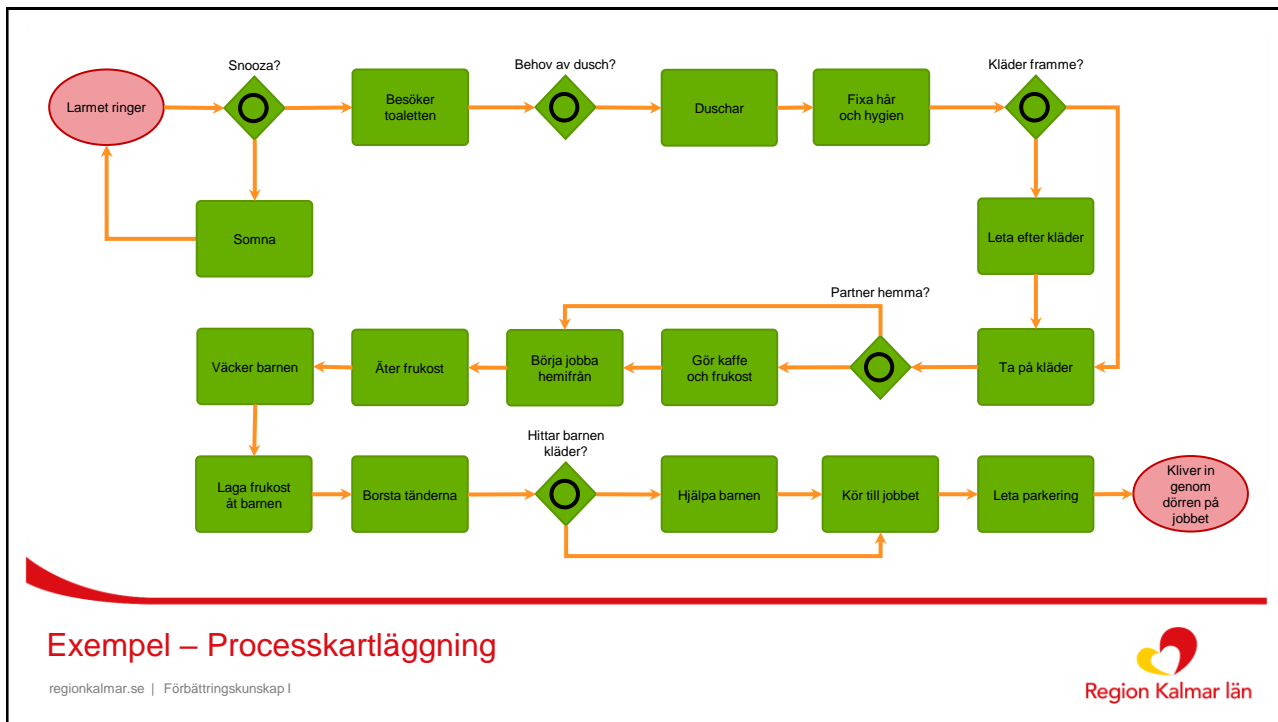
Hur börjar vi?

Exempel – Processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



58



59

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 I

60



Invånarmedverkan

Systematiskt förbättringsarbete

Varje dag lite bättre
-kraften hos många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

61

Verksamhetens perspektiv

Att ha med en patient blev väldigt positivt för gruppen och för arbetet. Vi fick till oss många bra synpunkter och kunde lättare få ett annat perspektiv i diskussionerna."

Peter Gustafsson, läkare
Västerviks sjukhus

Användarens perspektiv

"Jag vill dela mina erfarenheter och bidra till att göra vården i Kalmar län ännu bättre. Nu kan jag göra något bra av min sjukdomsperiod."

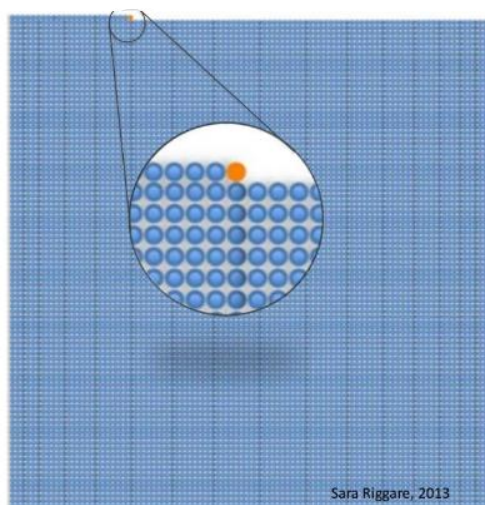
Anna Wahlstam, patientrepresentant

Fördelar med invånarmedverkan

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

62



Patienter och närstående – en kunskapsbärande resurs

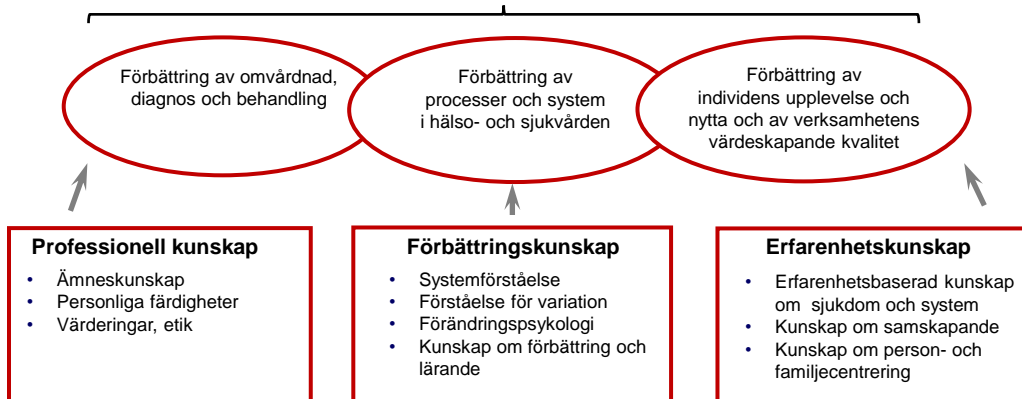
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



63

Ökat värde för invånarna i Kalmar län

Evidensbaserad praktik



Ständiga förbättringar

Varje dag lite bättre – tillsammans!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



64

Individnivå



Medverkan i egen hälsa och vård

Tex.

- Aktiv i egen vård o behandling
- Delat beslutsfattande
- SIP
- Överenskommelse, vårdplan, patientkontrakt

Stöds av person- och familjecentrering

Verksamhetsnivå



Medverkan i utvecklingsaktiviteter

Tex.

- Förbättringsteam
- Gå igenom enkätresultat
- Dela sin berättelse
- Ta fram patientinformation
- Ny/ombyggnation
- Workshops, utvecklingsdagar, utbildningar
- Kunskapsstyrningens olika team

Systemnivå



Medverkan i ledningssammanhang

Tex.

- I styr- eller ledningsgrupper
- Framtagande av riktlinjer
- Kunskapsstyrningens nationella grupper
- Personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp

Exempel på medverkan

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



65

- Glöm inte bort att fråga era användare och ha gärna med dem i ert förbättringsarbete
- Vem ser ni som era användare?
- Nu kommer vi att gå igenom användarresan



Avslutningsvis

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



66

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

Användarresa

Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap 1

Region Kalmar län

67

- 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 1

Region Kalmar län

68



Vi behöver förstå våra "användare"

- Upplevelser
- Vanor
- Beteenden
- Erfarenhet

Användarresa

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



69

Verksamhetens perspektiv

Vi har valt att bara informera föräldrarna för att skydda barnet.

Våra patienter behöver väldigt mycket telefonkontakt.

Användarens perspektiv

Jag får inte reda på någonting. Det är ju mitt liv det gäller. Jag är hela tiden orolig för vad som ska hända.

Varför kan man inte ge mig information på hemsidan? Nu tvingas jag ringa varje gång jag behöver få reda på något.

Användarresa – varför

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



70

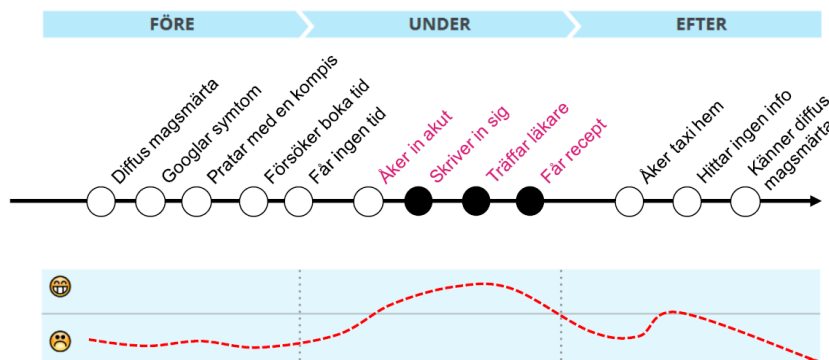
Ett samtal för att förstå en människa, inte för att bocka av ett frågeformulär

Användarresa - intervjuer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



71

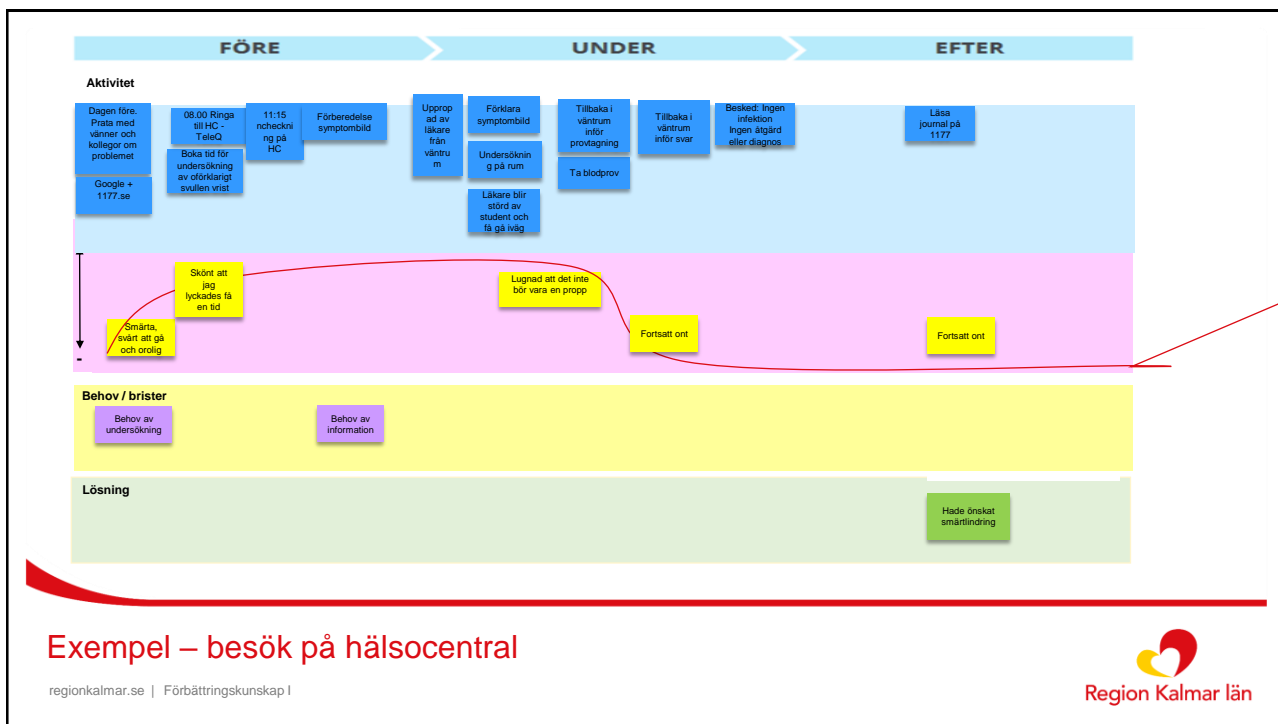


Användarresa – förstå hela upplevelsen

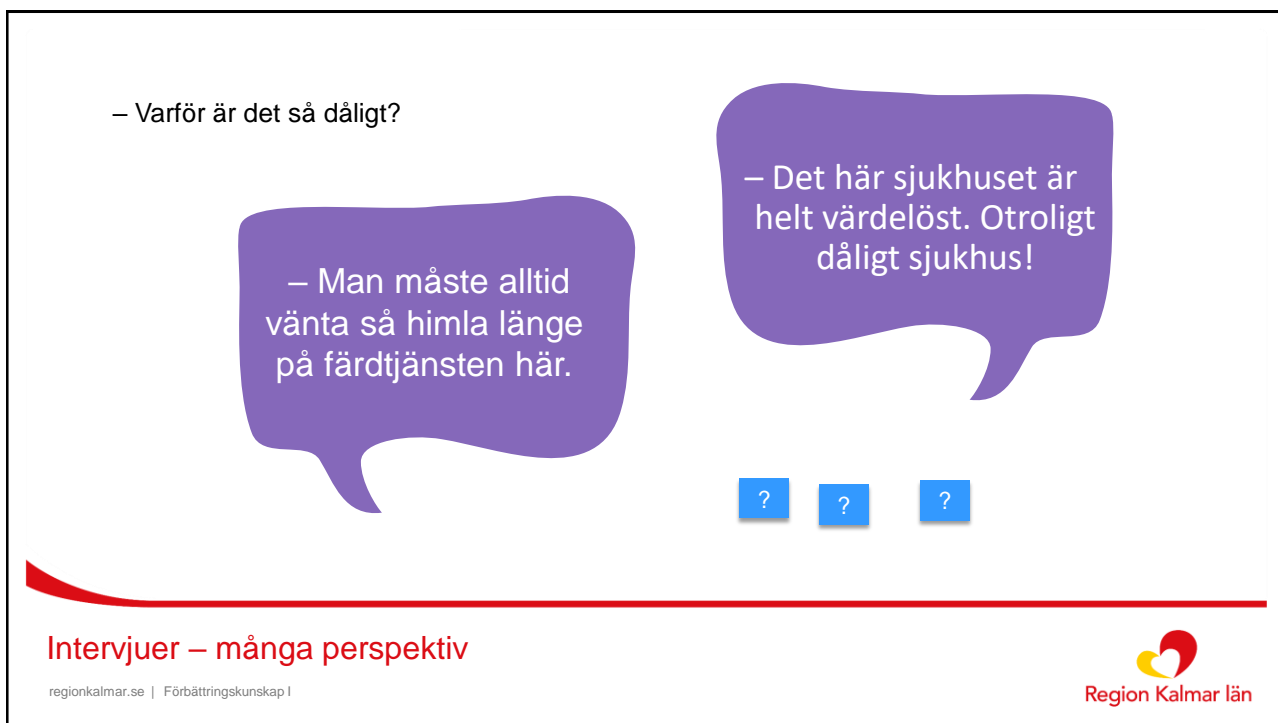
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



72



73



75

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

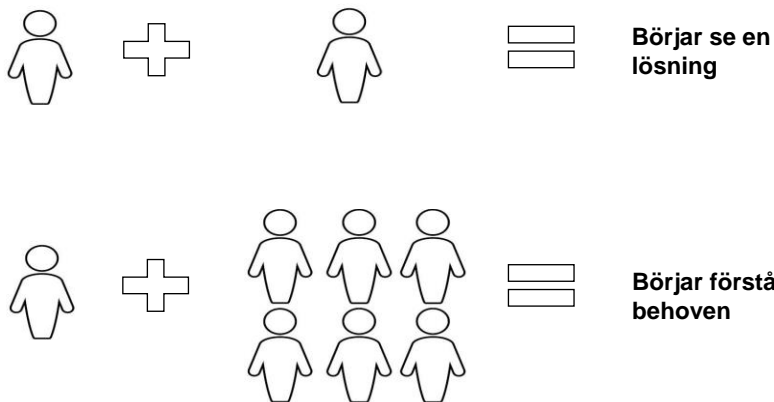


Intervjuer – ta reda på orsaken

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



76



Användarresa – lösning eller behov

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



77

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

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



78

- 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



79



Mätning och kvantifiering

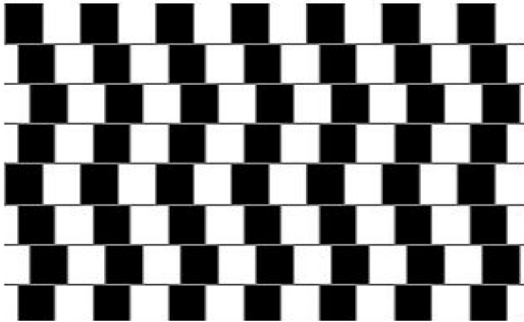
Mått

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

80



Är linjerna horisontella eller lutar de?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

82

- 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

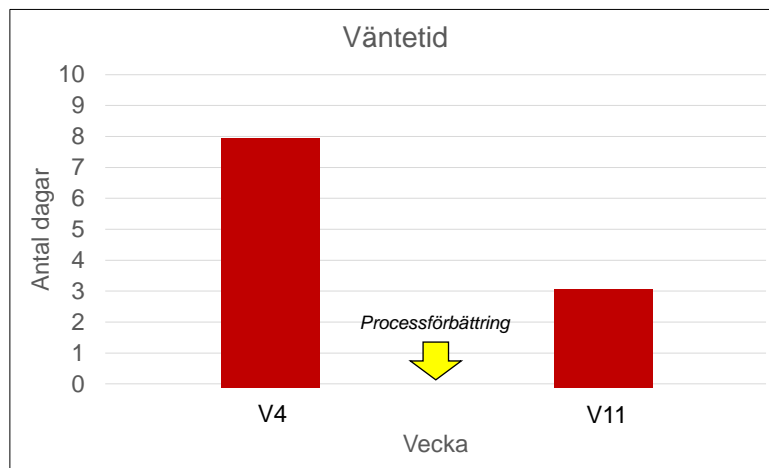
**"Den som inte
mäter sina resultat,
vet intet"
- Einstein**

Varför ska vi mäta?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



83

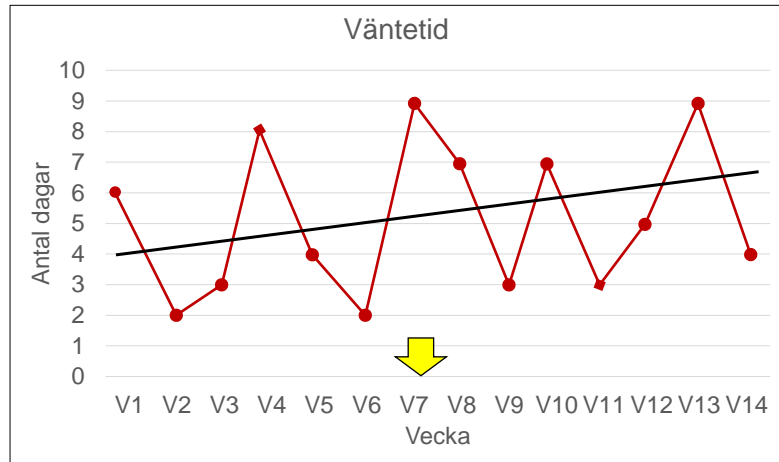


Exempel – agera på resultat

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



84



Exempel – med tätare mätning får vi mer information

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



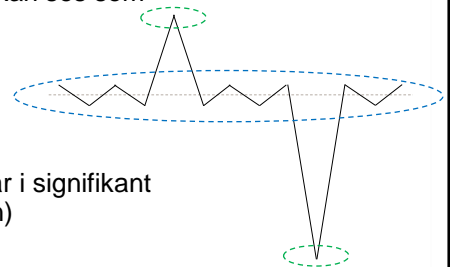
85

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



86

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

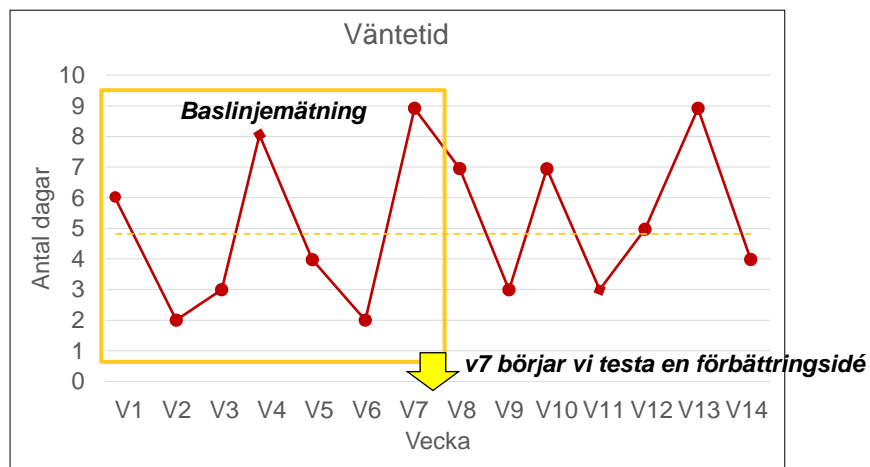


När ska vi mäta?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



87



Mätning visualiseras i ett tidsdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



88

Hur vet vi att en förändring är en förbättring?

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

Sammanfattning – Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

89

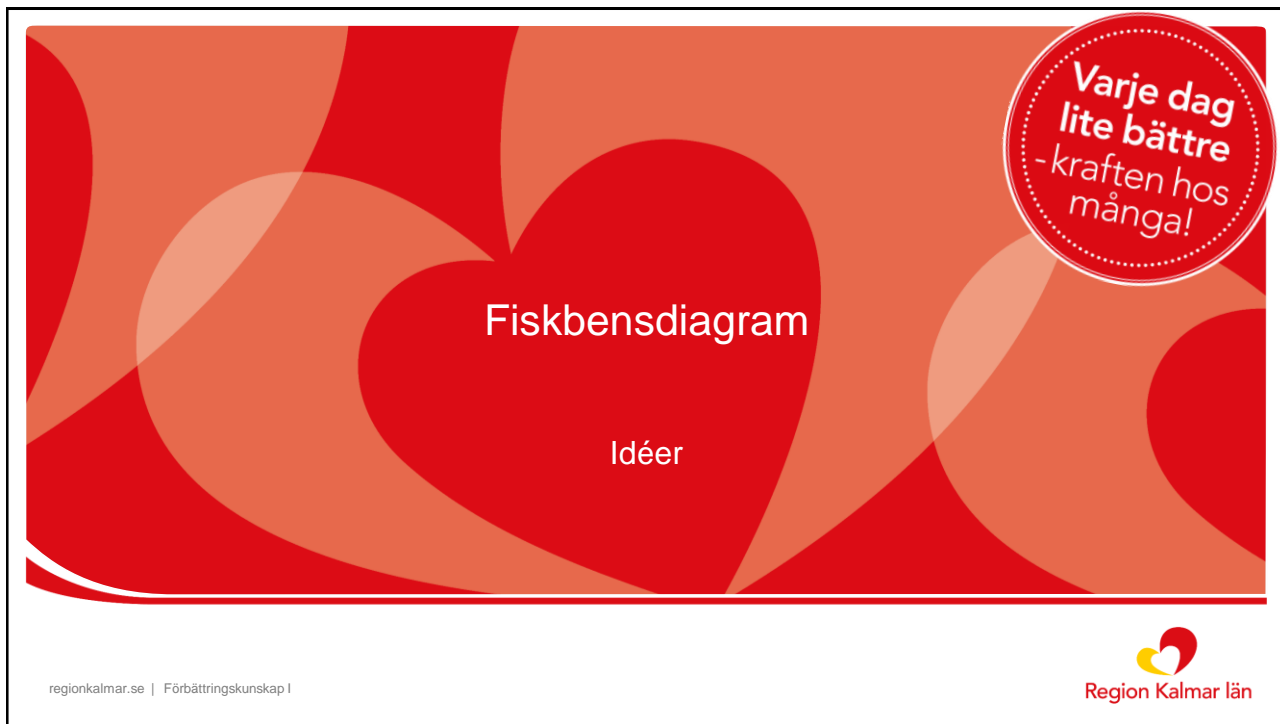
Förbättringsmodellen – Ideér

- 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

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

90




Varje dag lite bättre -kraften hos många!

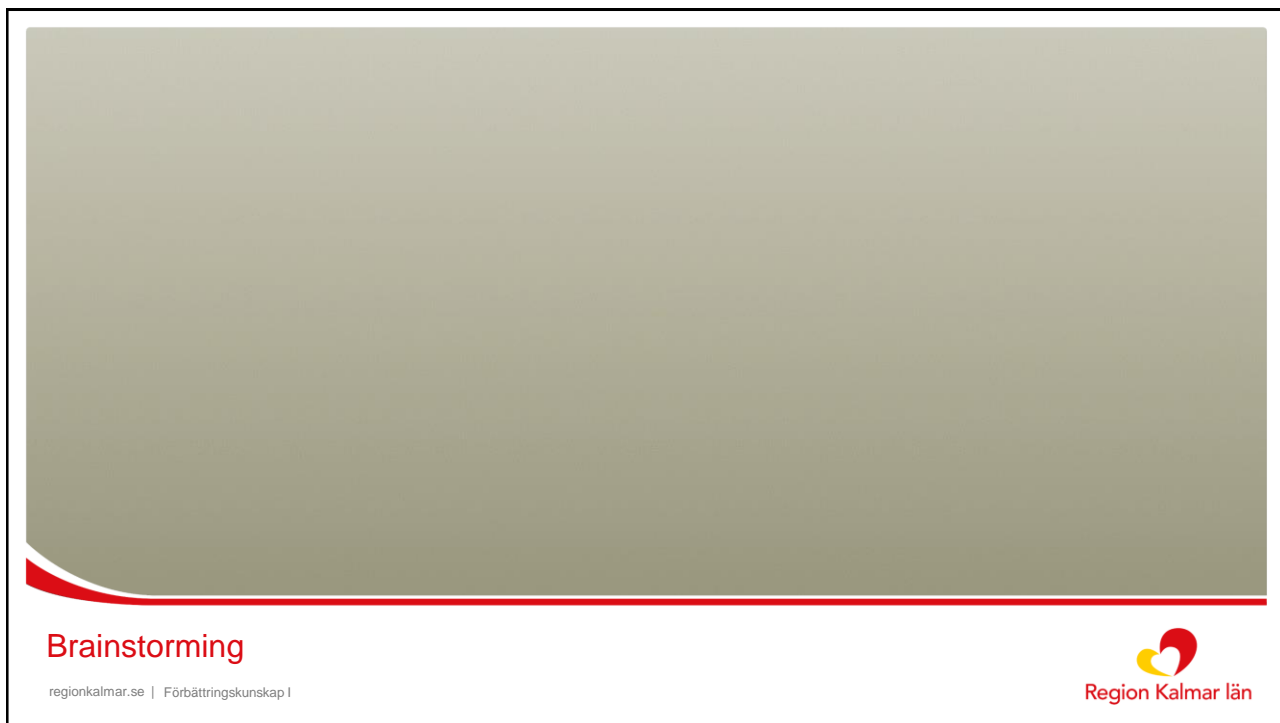
Fiskbensdiagram

Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |




91



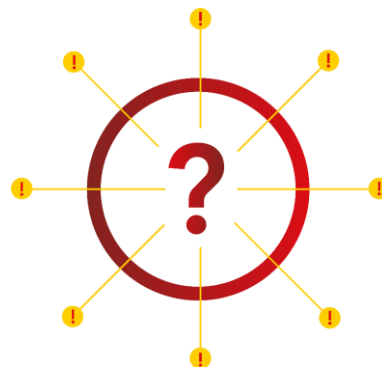
Brainstorming

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |



92

- 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



93

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.



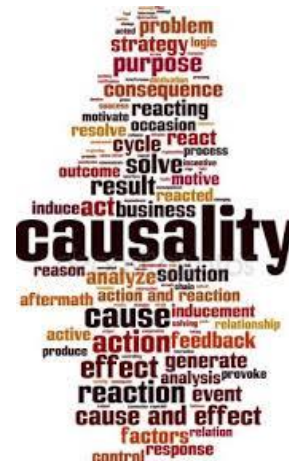
Brainstorming – gör så här

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



94

- 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...

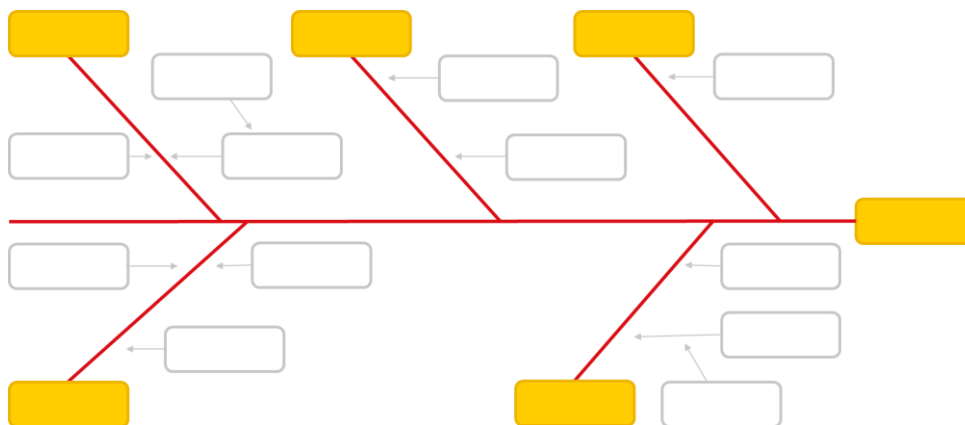


Orsak och verkan

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



95

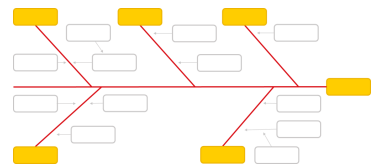


Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



96



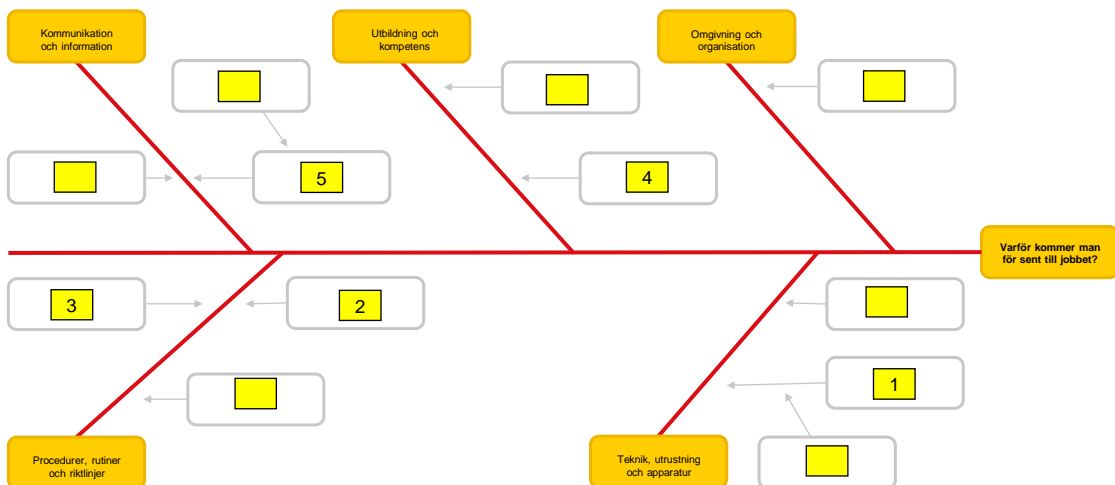
- En typ av fiskbensdiagram brukar kallas 7M-diagram. Management, Människa, Metod, Mätning, Maskin, Material, Miljö.
- Det går även att besluta om egna kategorier, både innan eller efter datainsamlingen gjorts.

Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



97



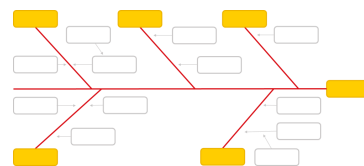
Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



98

Tillvägagångssätt



1. Formulera problemställningen som en fråga (fiskhuvudet).
2. Brainstorma fram vad ni tror är orsaker till problemet.
3. Gruppera orsakerna enligt olika kategorier (ex 7M eller egna).
4. Låt teamets medlemmar fördela 9 poäng över de identifierade orsakerna (5+3+1 poäng).

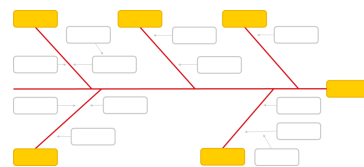
Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



99

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?

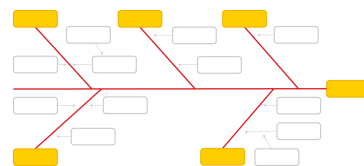
Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



100

Varför kommer X sent till sin arbetsplats?



- Genomför en brainstorming.
- Skapa ett Fiskbensdiagram och redovisa de orsaker som har störst inverkan på problemet om 25 minuter.

Övning – Fiskbensdiagram

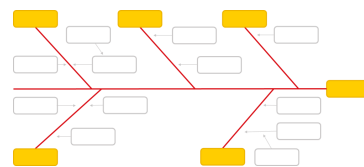
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



101

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



102

5 Varför

Idéer

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

103

Grundorsaker till problemet

- Ofta är det bara symtomen vi ser!
- Åtgärder 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

Region Kalmar län

104

5 Varför

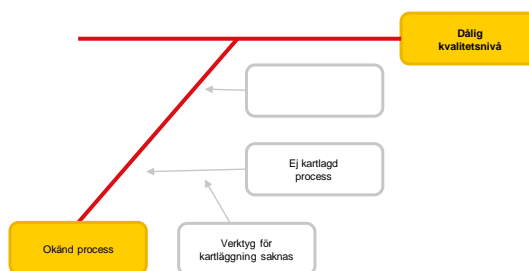
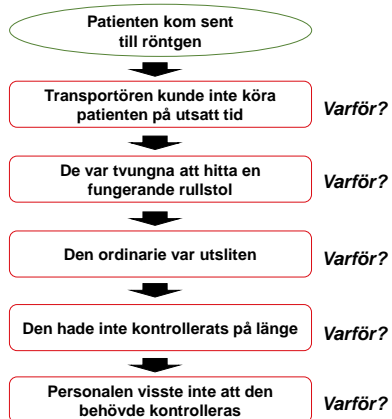
- 5 Varför-metoden är en analysmetod som används när du behöver ta reda på roten till ett problem.
- Att identifiera roten till problemet hjälper till att göra något åt orsaken och därmed åtgärda felet, istället för att enbart ta hand om symptomen.
- På så sätt slipper du irriterande, återkommande problem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

5 Varför

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



105



5 Varför - exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



106

Försenade röntgenundersökningar

- Varför Undersökningarna tar längre tid än planerat
- Varför Röntgenteknikerna är upptagna med annat
- Varför De måste svara i telefonen
- Varför Telefonen ringer väldigt ofta
- Varför Man har inte lämnat ut det nya numret till tidsbokningen till alla avdelningar



5 Varför - exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



107

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



109



Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

Idégenerering

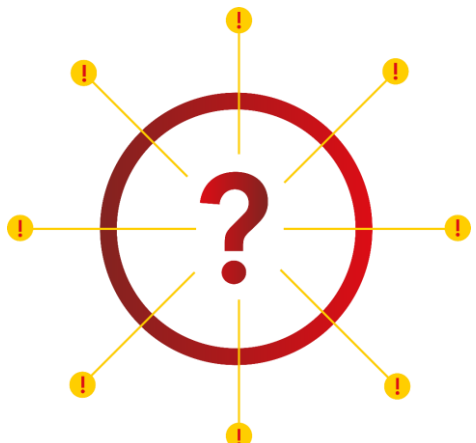
Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

110

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



Idégenerering

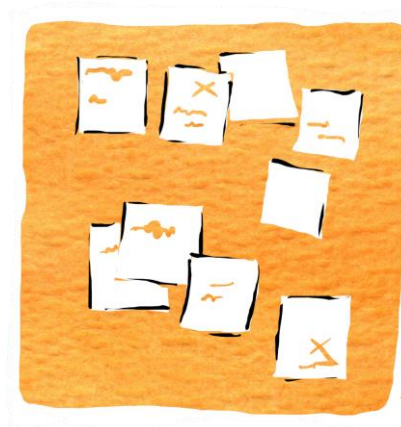
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

111

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



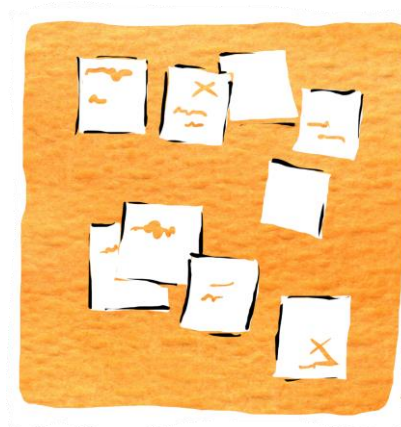
Idégenerering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



112

- 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



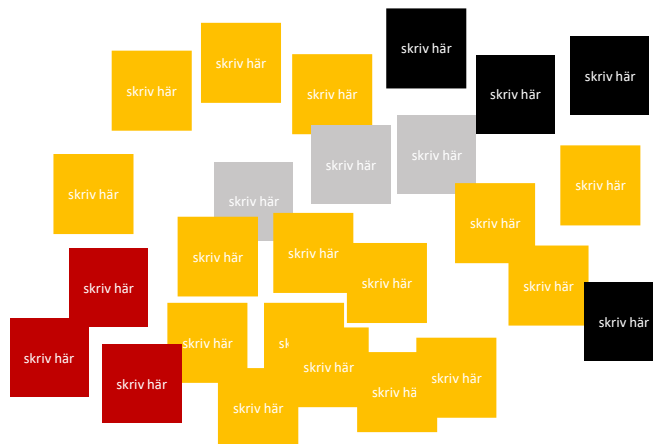
Idégenerering – olika perspektiv

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



113

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

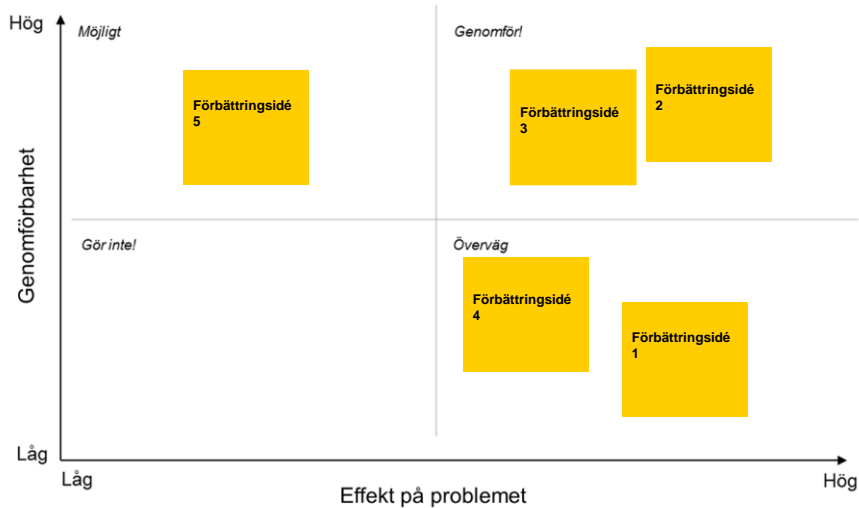


Idégenerering – gruppering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



114



Idégenerering – prioritering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



115

Vilka förändringar kan leda till en förbättring?

- Identifiera grundorsaker
 - Fiskbensdiagram
 - 5 Varför
- Idégenerering
 - Gruppering
 - Prioritering

Sammanfattning – Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

117

Vilka förändringar kan leda till en förbättring?

- 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.

Förbättringsmodellen – Testa

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

118

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

PGSA

Testa

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

119

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

Agera Planera

Studera Göra

PGSA – varför

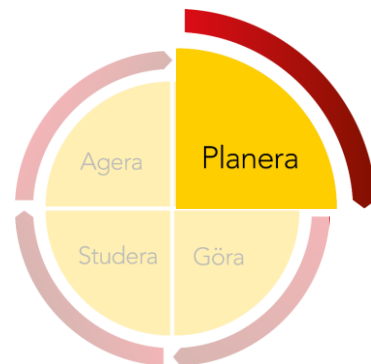
regionkalmar.se | Förbättringskunskap |

Region Kalmar län

120

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

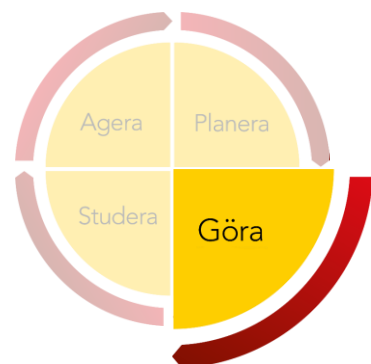
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



121

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

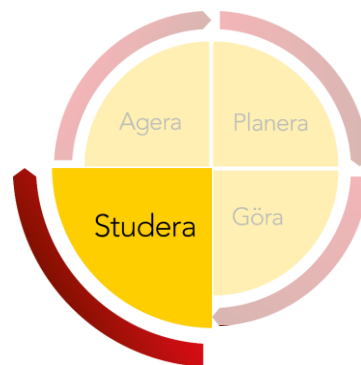
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



122

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

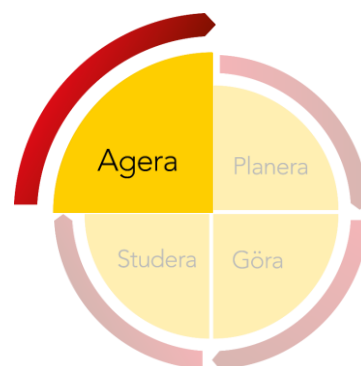
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



123

Steg 4 – Agera baserat på lärdomar från testet

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



Hur arbetar man med PGSA-hjulet

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



124

Hur arbetar man med PGSA-hjulet

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |



125

Förändring att testa:

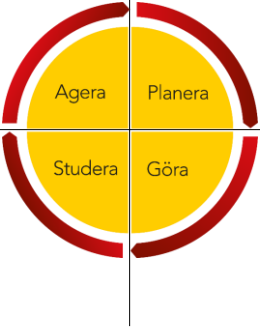
Hur mäter vi för att se att en förändring blir en förbättring?

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.

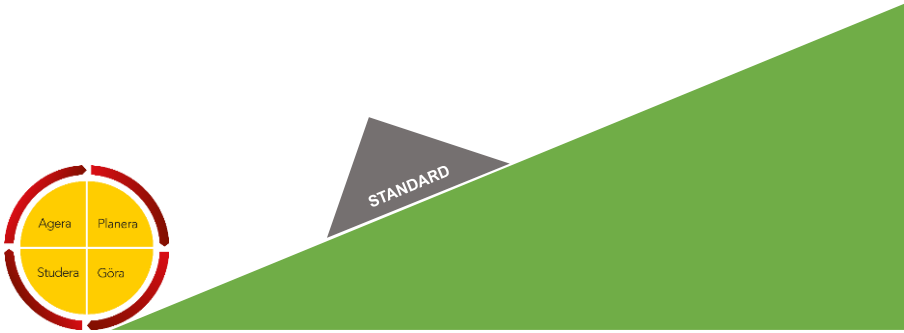


Hur arbetar man med PGSA-hjulet

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |



126




Säkerställ att förändringen lever kvar

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

127



Förändring 1 **Förändring 2** **Förändring 3**

Flera små tester parallellt - stora förändringar

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

128

FAIL

First Attempt In Learning

Lärandestyrt förbättringsarbete

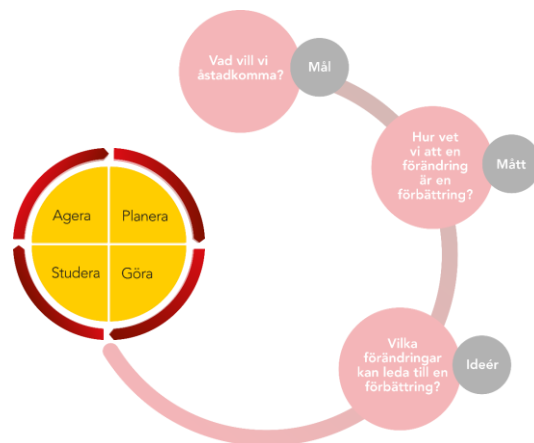
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



129

PGSA-hjulet...

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



Sammanfattning – Testa

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



130

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

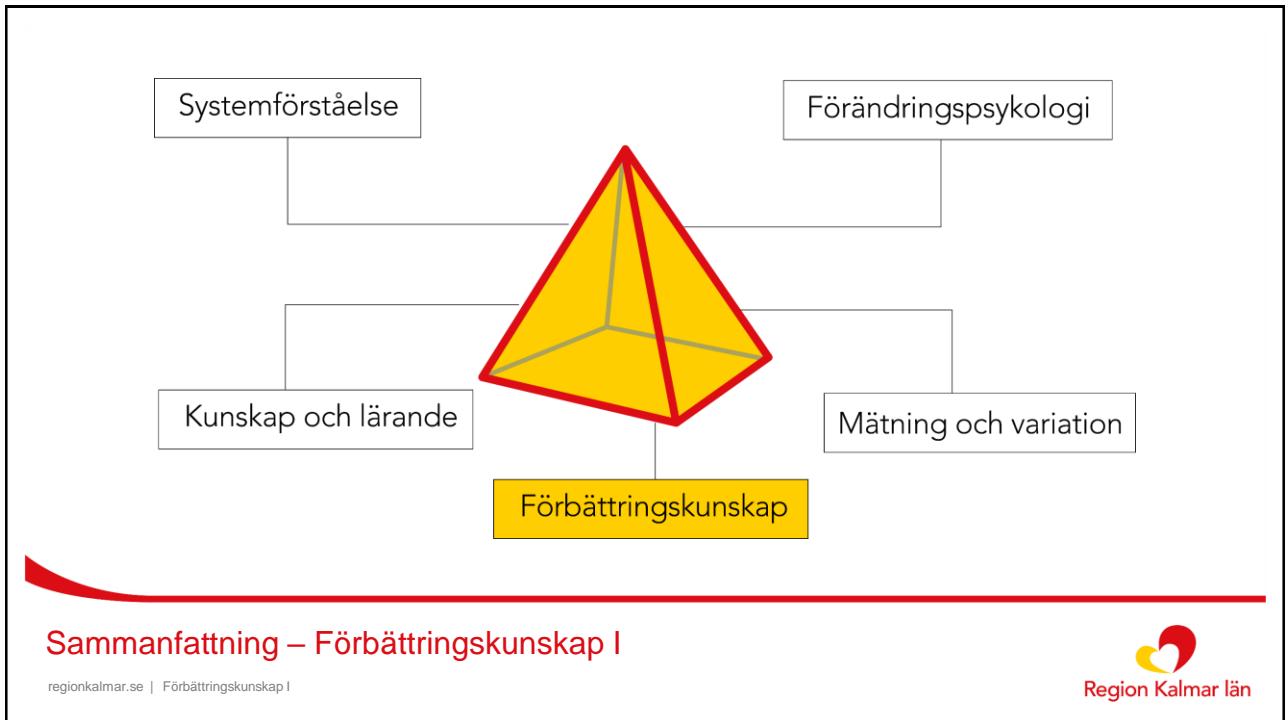
131

- Vad är förbättringskunskap
- Helhet och systemförståelse
- 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

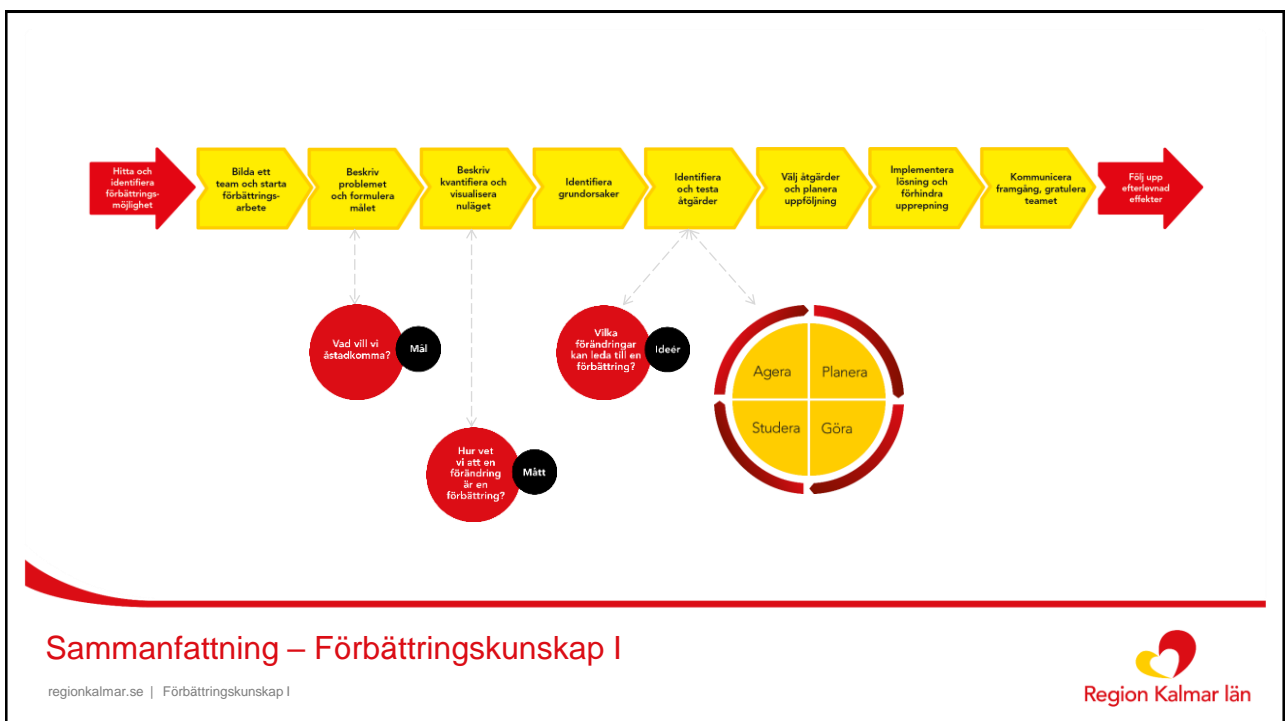
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

132



133



134



135



136