

Angelica Neuman

- Verksamhetsutvecklare
- Primärvårdsförvaltningen
- Kock, Processutvecklare
- Utveckling av processer och flöden utifrån ett kundfokus
- Helhetsfokuserad, men nyfiken på detaljer
- Otålighet

Åsa Ahlgren

- Sjukvårdsstrateg/verksamhetsutvecklare
- Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- Ekonom, Lean Management
- Utveckling, projektledare, förändringsledare, utbildare, chef och entreprenör
- Ser helhet, resultatinriktad, strukturerad
- Är för snabb ibland och vill för mycket
- Resursskapare

Presentation av utbildare

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



1

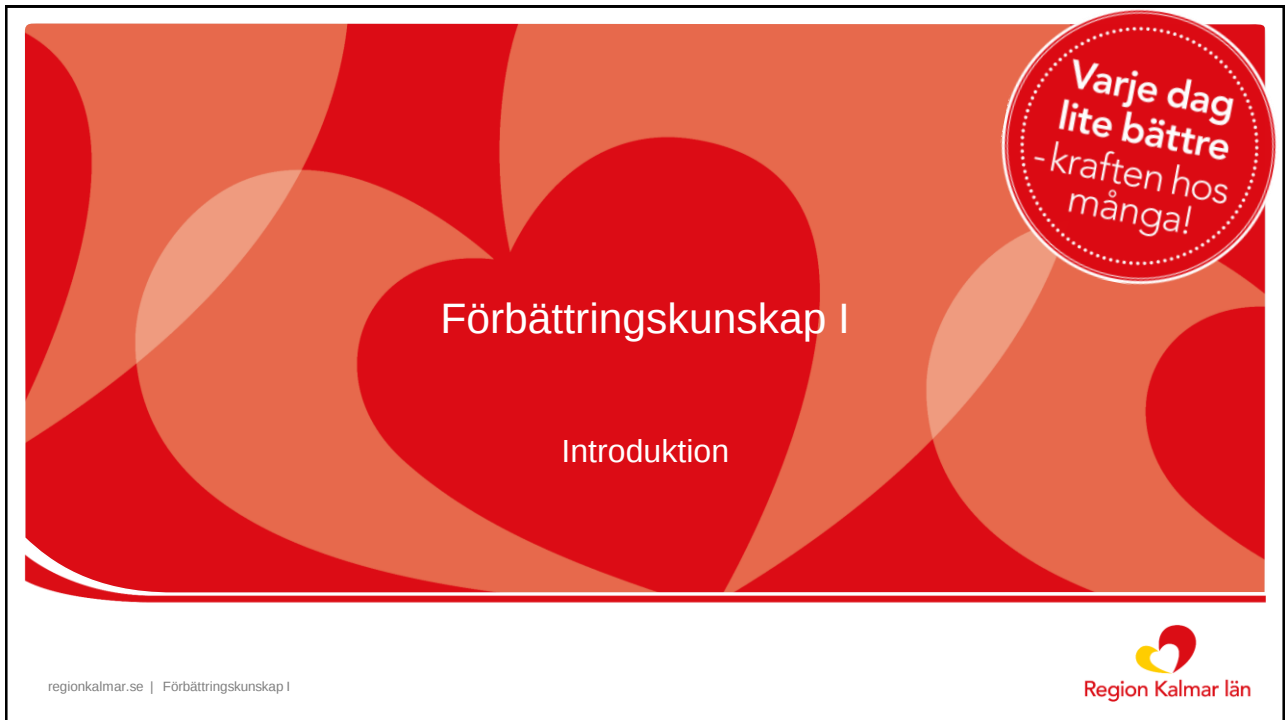
- Har ni arbetat i en grupp där samarbetat varit riktigt bra?
- Vad gjorde att det blev riktigt bra?
- Reflektera 3 och 3

**Erfarenheter**

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



2



Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

Förbättringskunskap I

Introduktion

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

3

- Region Kalmar läns övergripande strategi för kvalitet och utveckling ligger till grund för att skapa en gemensam kvalitetskultur och en lärande organisation.
- Strategin kallas även "Varje dag lite bättre – kraften hos många!" och bygger på kraften i allas engagemang och insatser.
- Alla medarbetare i regionen har två uppdrag – att utföra dagens arbete och att arbeta med förbättringar inför morgondagen



Göra Leda
Hitta Stödja

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

Varje dag lite bättre – kraften hos många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

4

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



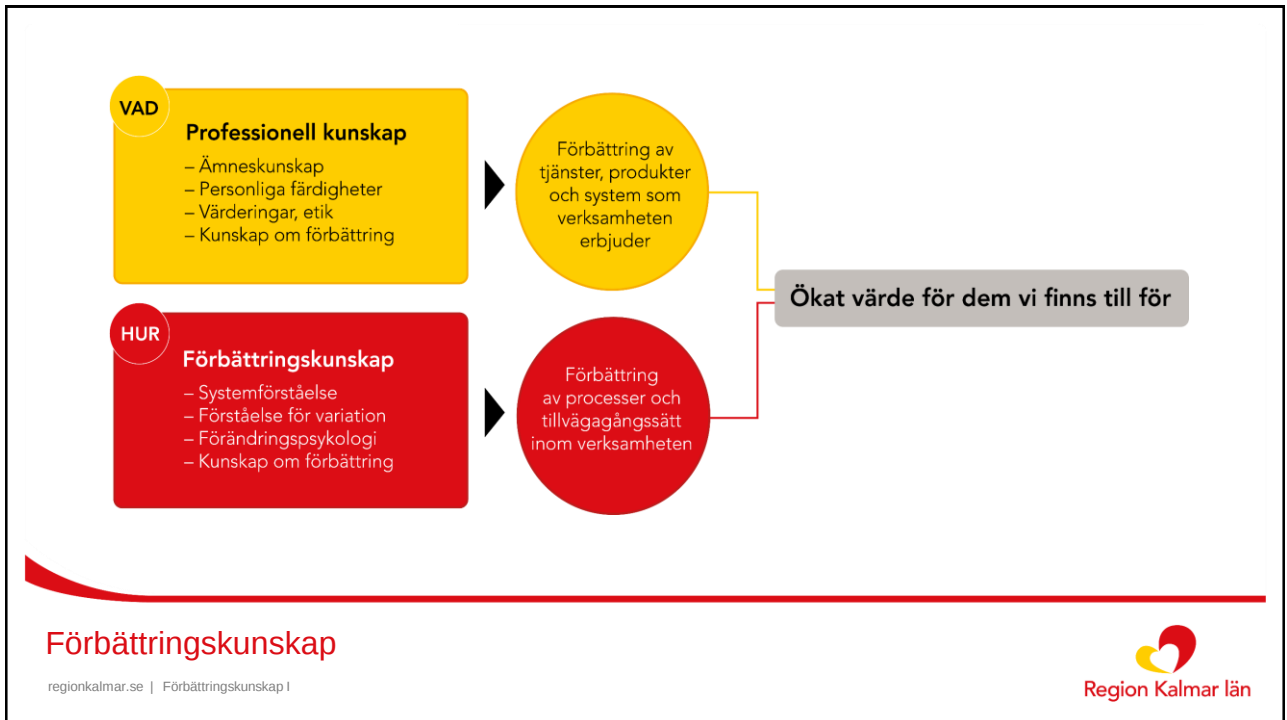
5

Förbättringskunskap

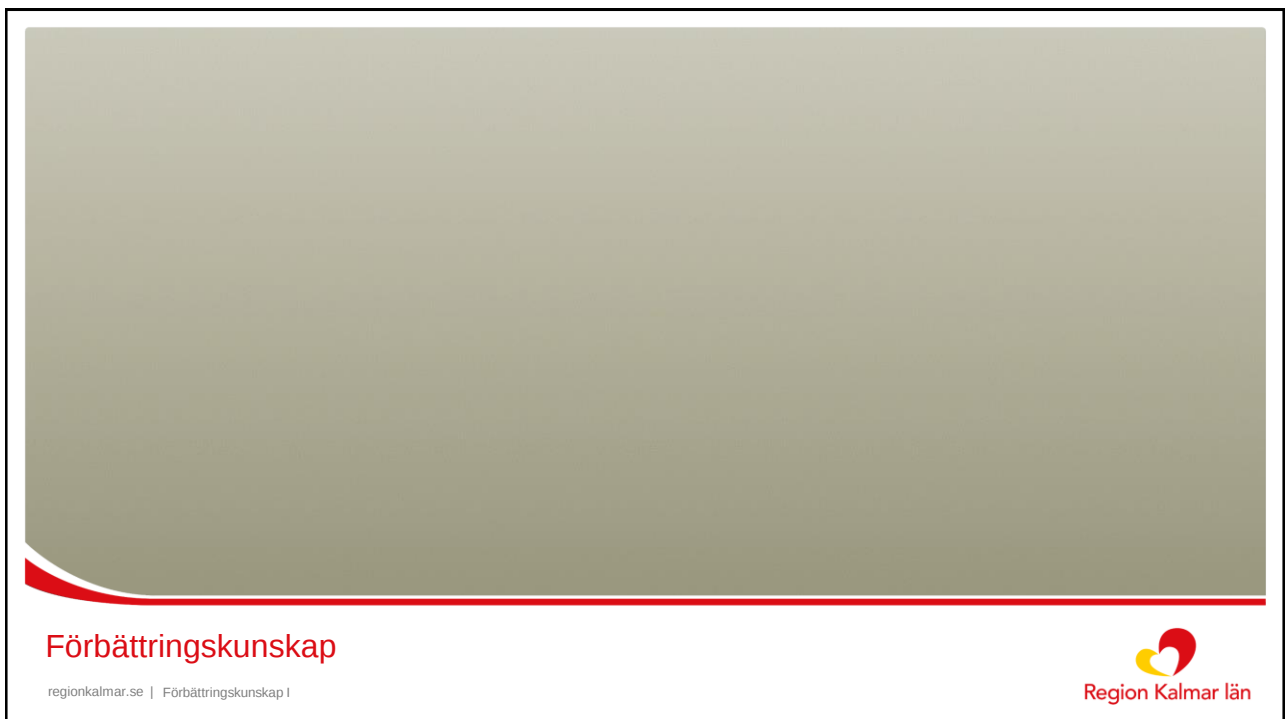
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



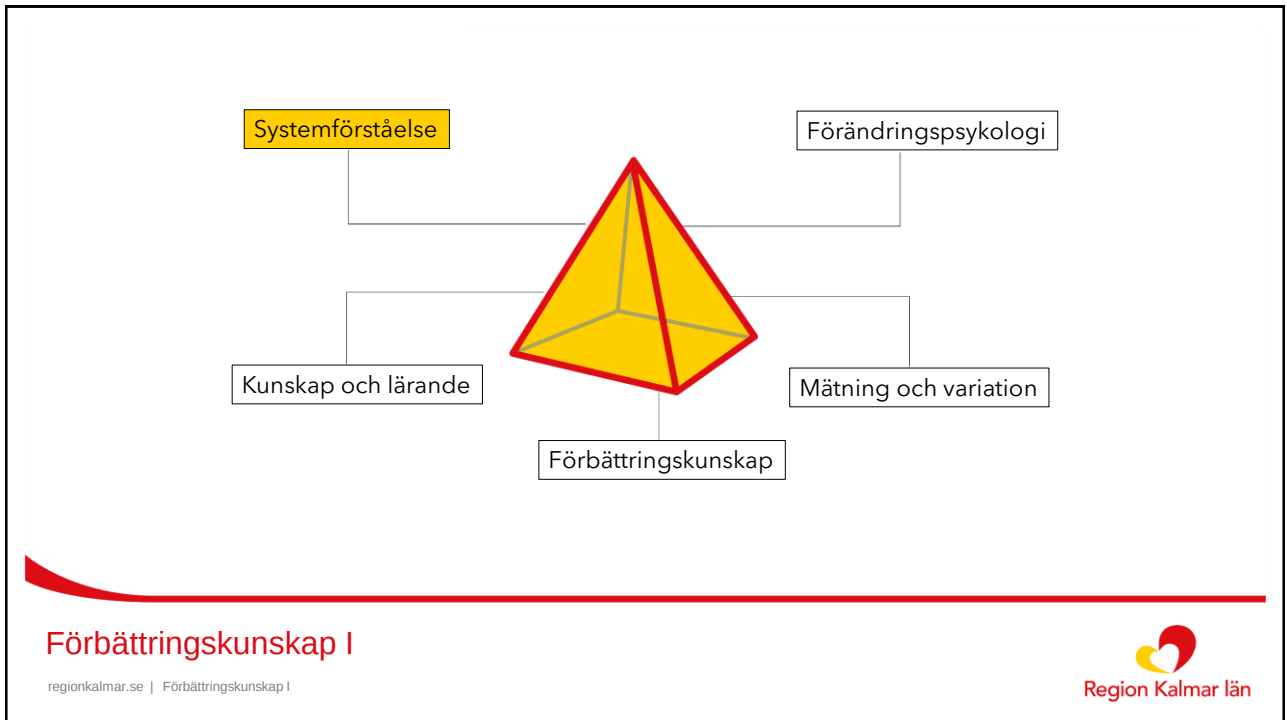
7



8



9



10

Arbetsmetoder för förbättringsarbete

Introduktion

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

11

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

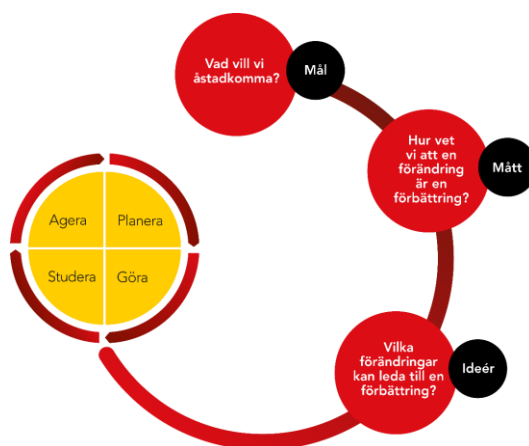
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



12

Syfte

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



Förbättringsmodellen - lärandestyrat förbättringsarbete

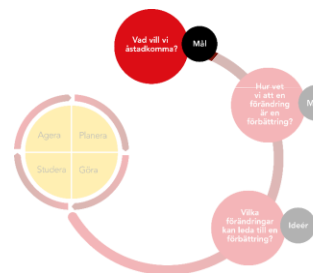
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



13

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

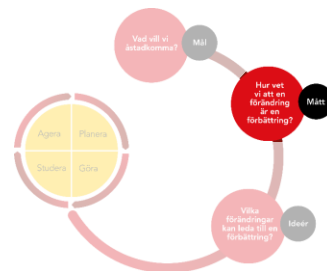
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

14

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

Region Kalmar län

15

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

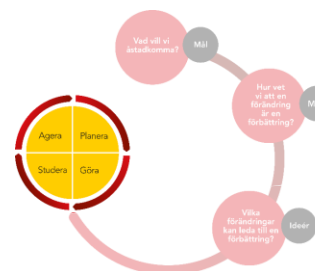
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



16

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?



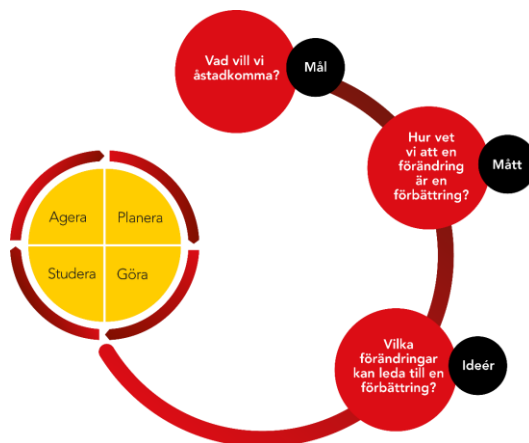
Testa - PGSA

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



17

- 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



18

Flödet för systematiskt förbättringsarbete

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



20

Gör rätt saker Gör saker rätt



Medarbetare, Chefer och
Verksamhetsutvecklare

Förbättringsledare, Förbättringsteam
och Förbättringscoach

Flödet för systematiskt förbättringsarbete

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



21

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



22



Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

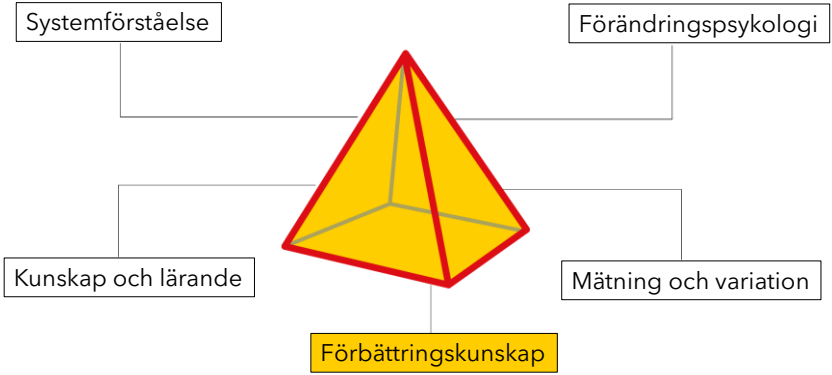
Förbättringsmodellen

Introduktion

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

24



Systemförståelse

Förändringspsykologi

Kunskap och lärande

Mätning och variation

Förbättringskunskap

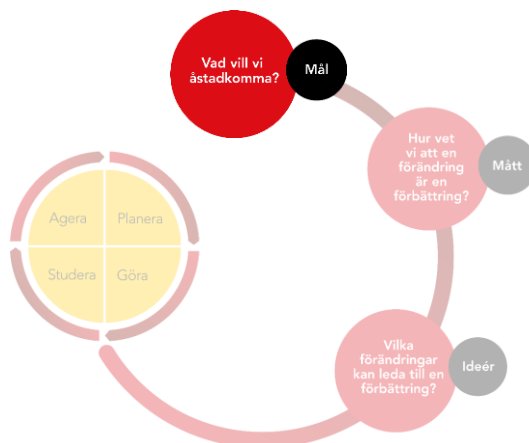
Förbättringsmodellen

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

25

- 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 I



26

Problemformulering

Mål



regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



27

*"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



28

- 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



29

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 – 5W&2H

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



30

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



31

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 IS (..är)
- Fyll sedan i IS NOT (..är inte) relaterat till IS



Problemformulering – IS / IS NOT

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



32

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



Problemformulering – exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



33

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



Problemformulering – exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



34

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



Problemformulering – exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



35

En problemformulering bör vara kortfattad och innehålla följande:

- En kort beskrivning av problemet och ett värde för att beskriva storleken på problemet
- Om problemet uppstår i en process eller vid en plats
- Den tidsperiod för vilken problemet har varit förekommande
- Storleken eller omfattningen av problemet



Problemformulering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



36

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



39

- Använd verktyget 5W&2H och IS/IS NOT när du behöver mer information om ett problem
- Informationen hjälper dig att formulera ett tydligt problem, samtidigt som det skapas samsyn
- Verktöget återkommer flertalet gånger i systematiskt förbättringsarbete



Problemformulering – slutsats

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



40

Målformulering

Mål



regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



41

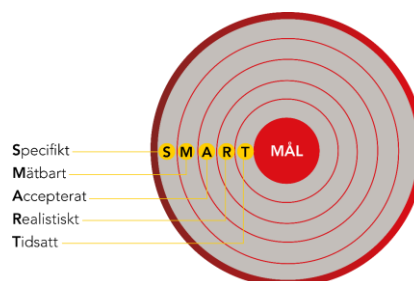
Målformulering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



42

- 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

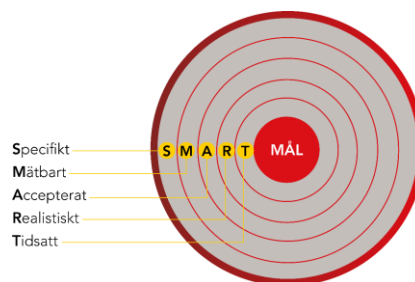
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



43

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**

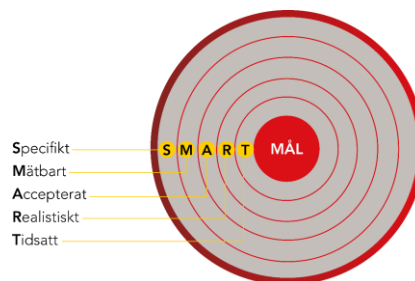
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



44

Mätbart:

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

**SMARTa mål**

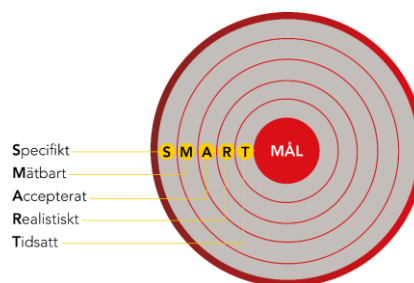
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



45

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**

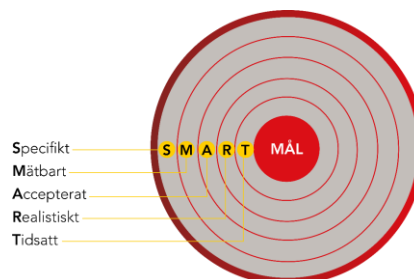
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



46

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**

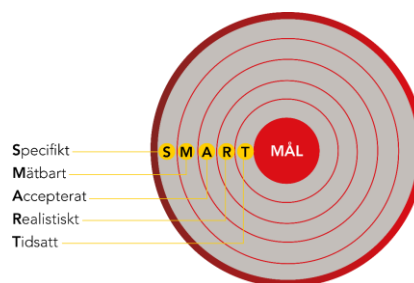
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



47

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



48

- 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**

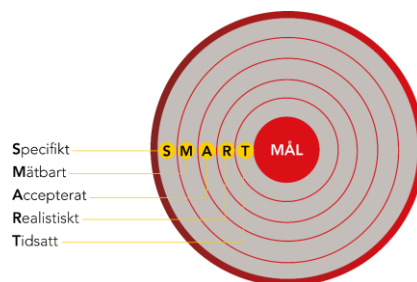
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



49

- Den första frågan i Förbättringsmodellen är frågan "Vad är det vi vill åstadkomma?" Svaret på frågan är de mål vi sätter upp så att vi alla vet vad vi strävar mot, vad vi arbetar för.

- Det är viktigt att betona att ett mål ska vara utmanande eller djärvt. Om vi sätter ribban för lågt går det troligen att uppnå målet med bara lite ansträngningar.
- Om vi däremot sätter ribban högt då "tvingas" vi göra rejäla förändringar, kanske se över hela vår process, för att nå ända fram.



SMARTa mål

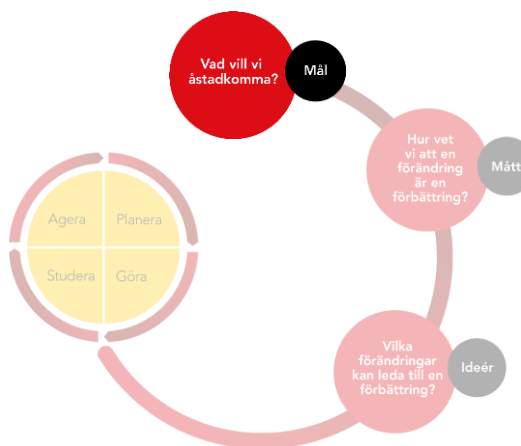
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



51

Vad vill vi åstadkomma?

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



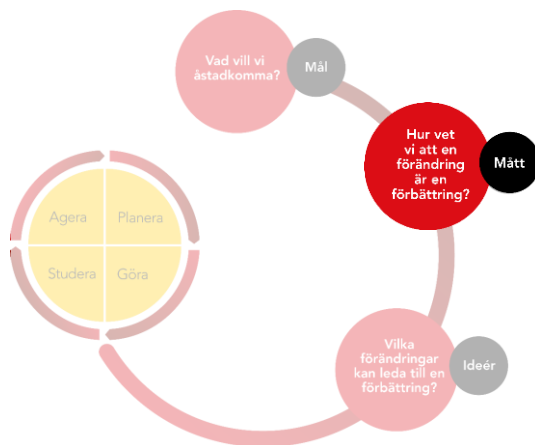
Sammanfattning – Mål

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



52

- 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



54

Processkartläggning

Mått



regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



55



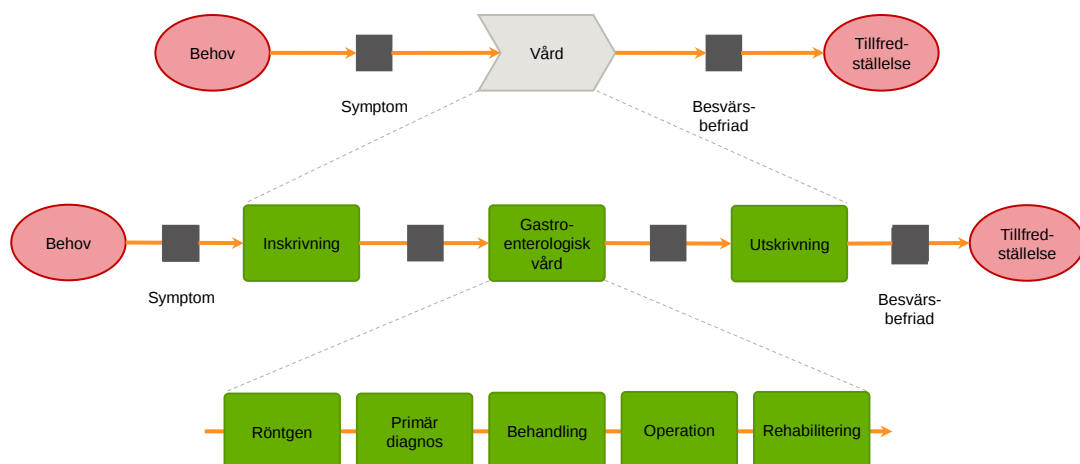
En process är en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller avsett resultat. (SOSFS 2011:9) En process har en väl definierad början, ett väl definierat slut och är repetitiv.

Processer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



56

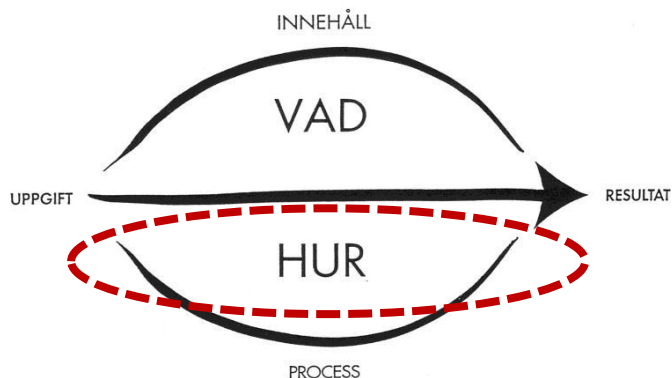


Processer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



57



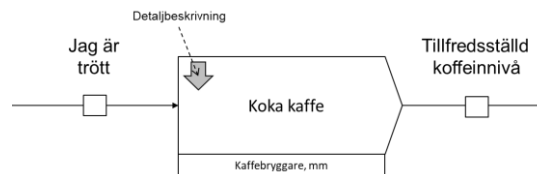
Processynsätt

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



58

- 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.
- HOW – Hur gör jag när jag kokar kaffe?
Detaljbeskrivning...

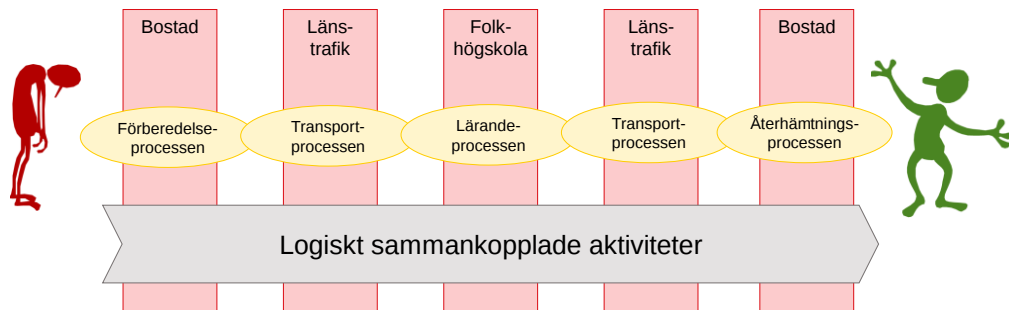


Processynsätt

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



59

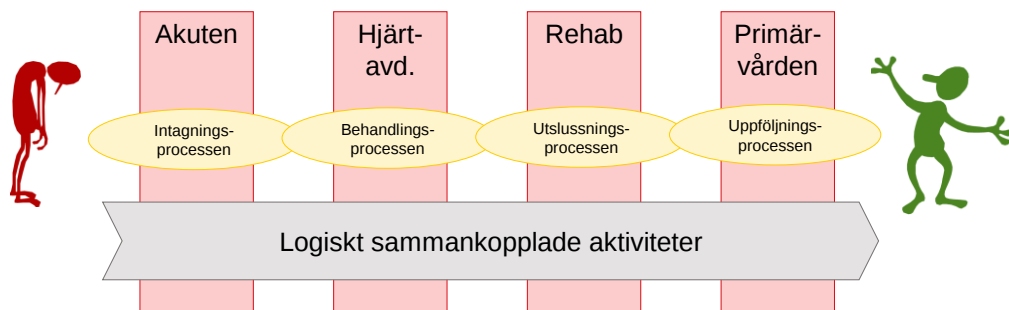


Processsynsätt – en måndag

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



60



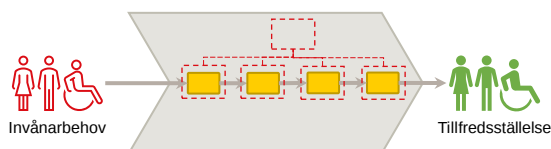
Processsynsätt – hjärtinfarkt

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



61

- 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



62

- 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



63

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.



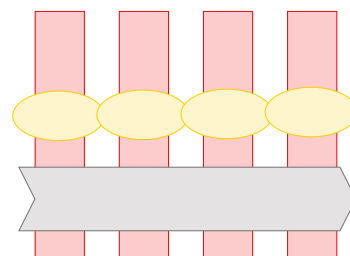
Processkartläggning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



64

- 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



65

- Objekt in – det som startar processen
WHEN – När fikar du? – När energinivån är låg eller kl.10.00
- Aktivitet – den verksamhet som förädlar objekt in eller annan input
WHAT – Vad gör du? – Äter macka, dricker kaffe
- Objekt ut – transformationens resultat och objekt in för nästa aktivitet i processen
WHY – Varför fikar du? – För stilla suget och få nya krafter



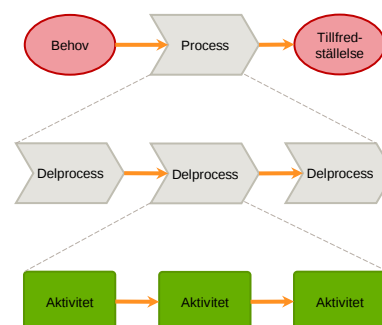
Processens beståndsdelar

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



66

- ✓ 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.

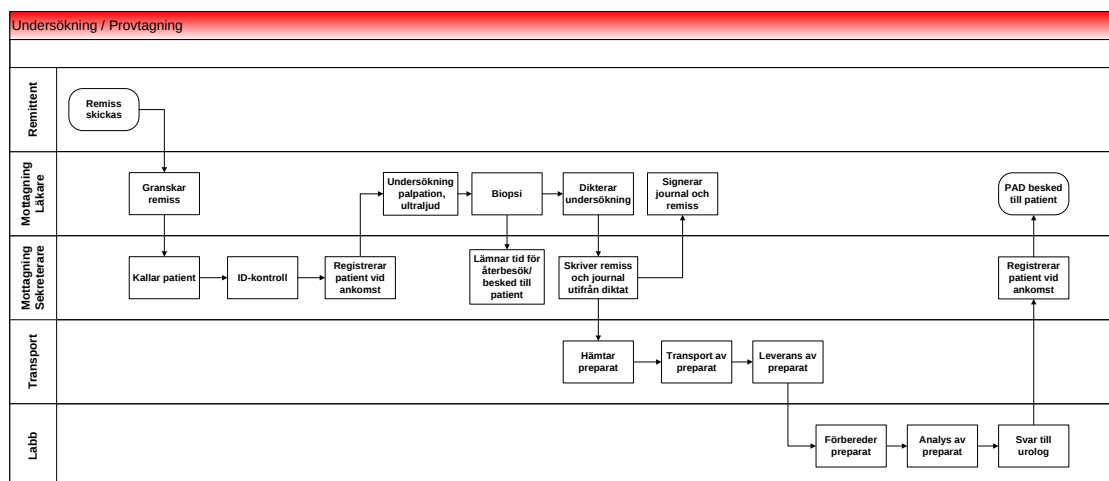


Vad var nu en process?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



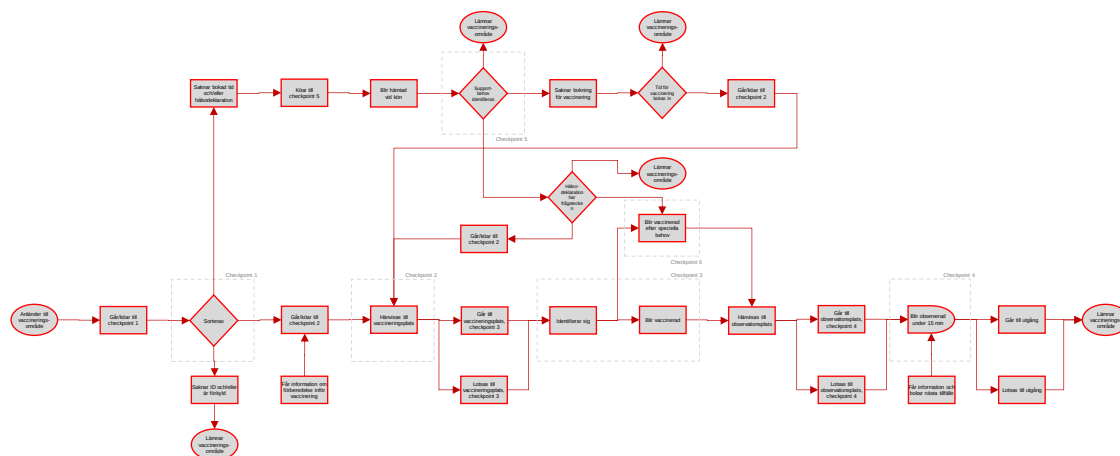
67



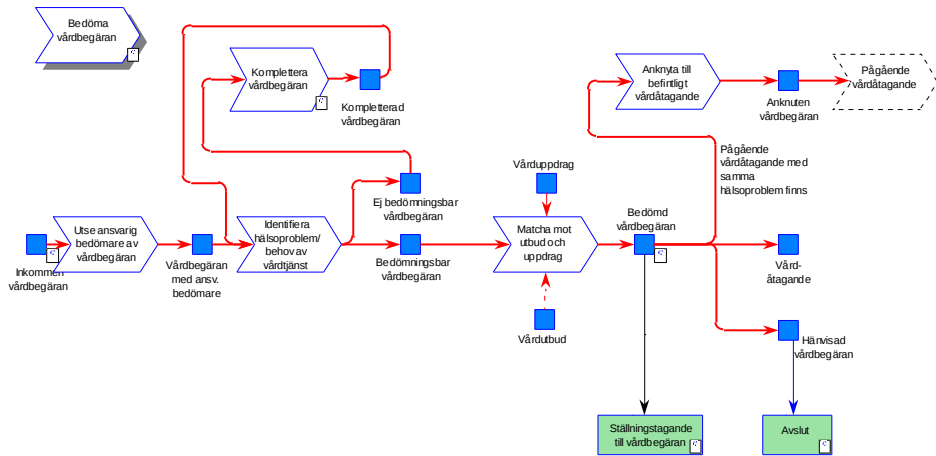
Region Kalmar län



Region Kalmar län



Region Kalmar län

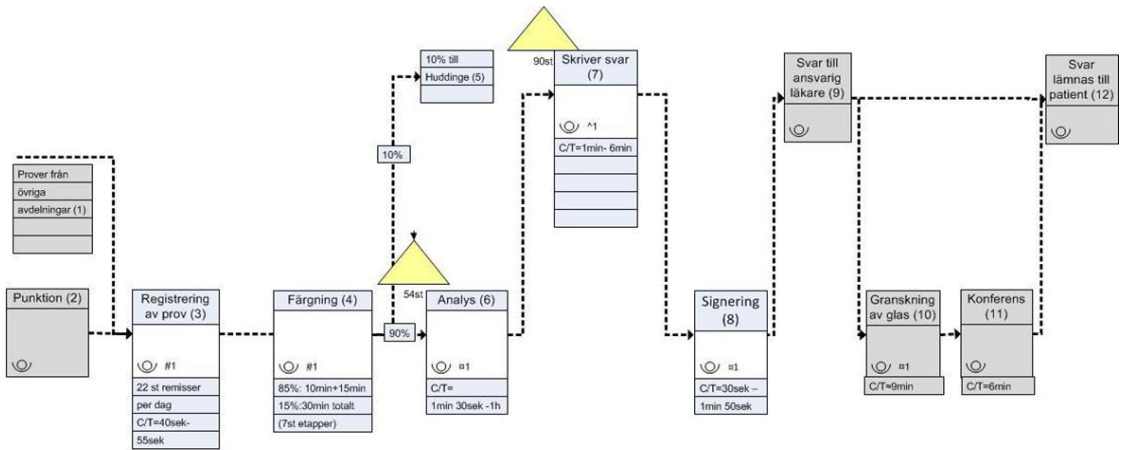


Exempel – Vårdbegäran

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



70



Exempel – Diagnostik

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



71

-
- The diagram illustrates the decomposition of a process into sub-processes and activities. It is organized into three horizontal layers. The top layer shows a high-level process flow: a red oval labeled 'Start' is connected by a solid orange arrow to a grey chevron labeled 'Process', which is then connected by a solid orange arrow to a red oval labeled 'Stopp'. The middle layer shows the 'Process' being decomposed into three sub-processes, each represented by a grey chevron labeled 'Delprocess'. Dashed lines connect the 'Process' chevron to each of the three 'Delprocess' chevrons. Solid orange arrows connect the three 'Delprocess' chevrons in a sequence from left to right. The bottom layer shows the sub-processes being further decomposed into three activities, each represented by a green rectangle labeled 'Aktivitet'. Dashed lines connect each 'Delprocess' chevron to one of the three 'Aktivitet' rectangles. Solid orange arrows connect the three 'Aktivitet' rectangles in a sequence from left to right.

regionkalmar.se | Förbättringskunskap |



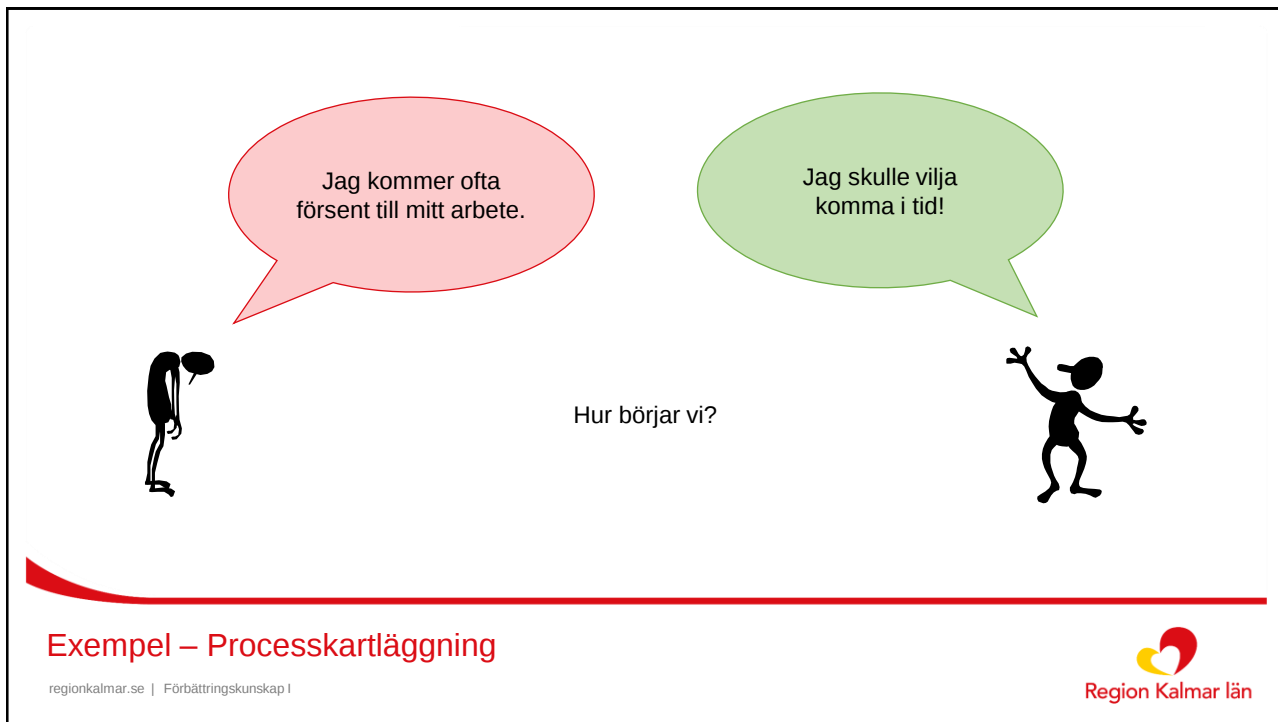
72

-

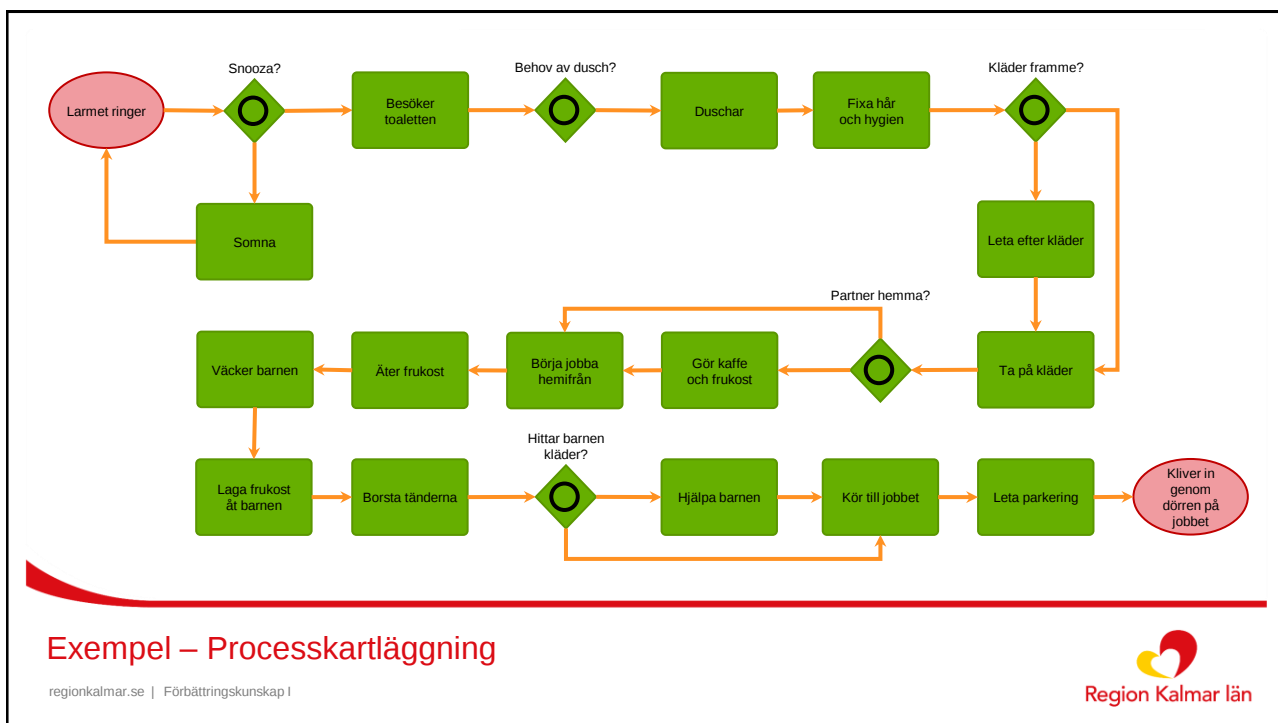
regionkalmar.se | Förbättringskunskap |



73



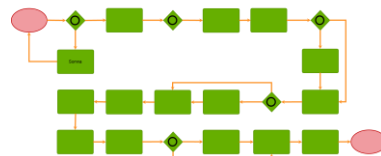
74



75

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



76

Invånarmedverkan

Mått



regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



77

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

Verksamhetens 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

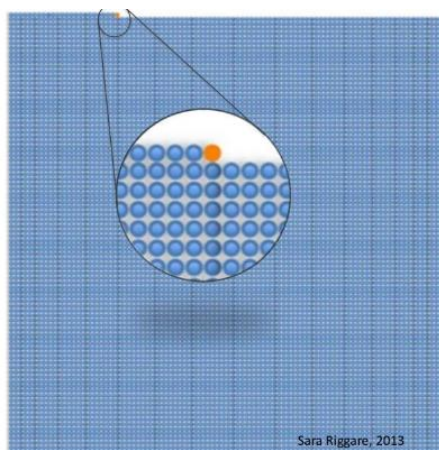
Användarens perspektiv

Fördelar med invånarmedverkan

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



78



Sara Riggare, 2013

Patienter och närstående – en kunskapsbärande resurs

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



79

Professionell kunskap

- Ämneskunskap
- Personliga färdigheter
- Värderingar, etik

Förbättring av omvårdnad,
diagnos och behandling

Förbättringskunskap

- Systemförståelse
- Förståelse för variation
- Förändringspsykologi
- Kunskap om förbättring

Förbättring av
processer och system
i hälso- och sjukvården

Erfarenhetskunskap

- Erfarenhetsbaserad kunskap om sjukdom och system
- Kunskap om samskapande
- Kunskap om person- och familjecentrering

Förbättring av
individens upplevelse och
nytta och av verksamhetens
värdeskapande kvalitet

Öka värdet för de
vi finns till för

Kunskapsbärande resurs

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



80

Individnivå**Medverkan i egen hälsa och vård**

- Aktiv i egen vård o behandling
- Delat beslutsfattande
- SIP
- Överenskommelse, vårdplan, patient kontrakt
- Stöds av person- och familjecentrering

Verksamhetsnivå**Medverkan i utvecklingsaktiviteter**

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

Systemnivå**Medverkan i ledning/styrning**

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

Exempel på medverkan

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



81

- Glöm inte att det är skillnad mellan invånarperspektiv och invånarens perspektiv
- Hur kan vi hantera detta?
- Nästa verktyg är användarresan, som adresserar detta



Avslutningsvis

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



82

Användarresa

Mått

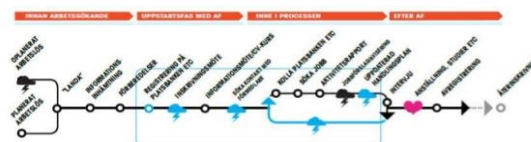
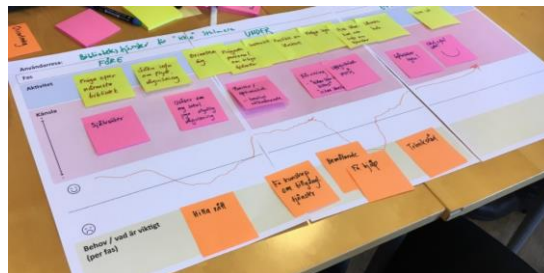


regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



83

- En användarresa är ett visuellt verktyg som används för att få förståelse för hur användaren rör sig genom vår verksamhet och hur användaren upplever processen från sitt perspektiv.



Användarresa – vad är...

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



84

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



85

Vi behöver förstå våra "användare"

- Upplevelser
- Vanor
- Beteenden
- Erfarenhet



Användarresa

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



86

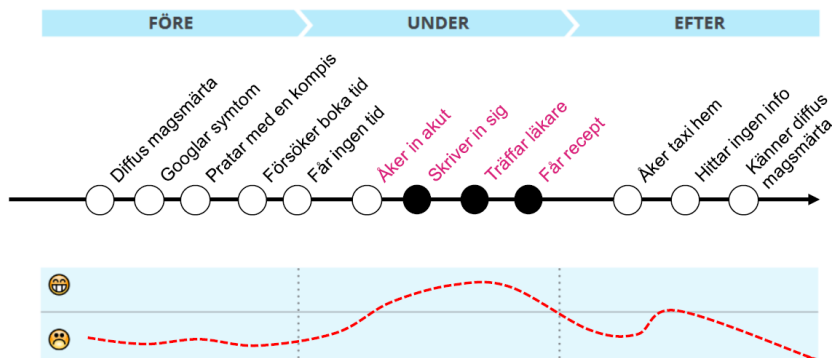
**Ett samtal för att
förstå en människa,
inte för att bocka av ett
frågeformulär**

Användarresa - intervjuer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



87

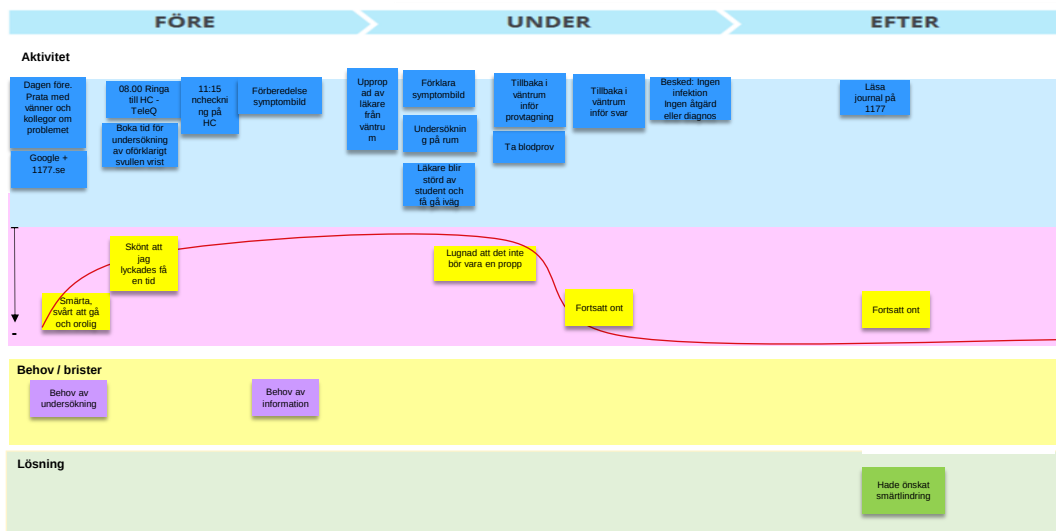


Användarresa – förstå hela upplevelsen

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



88

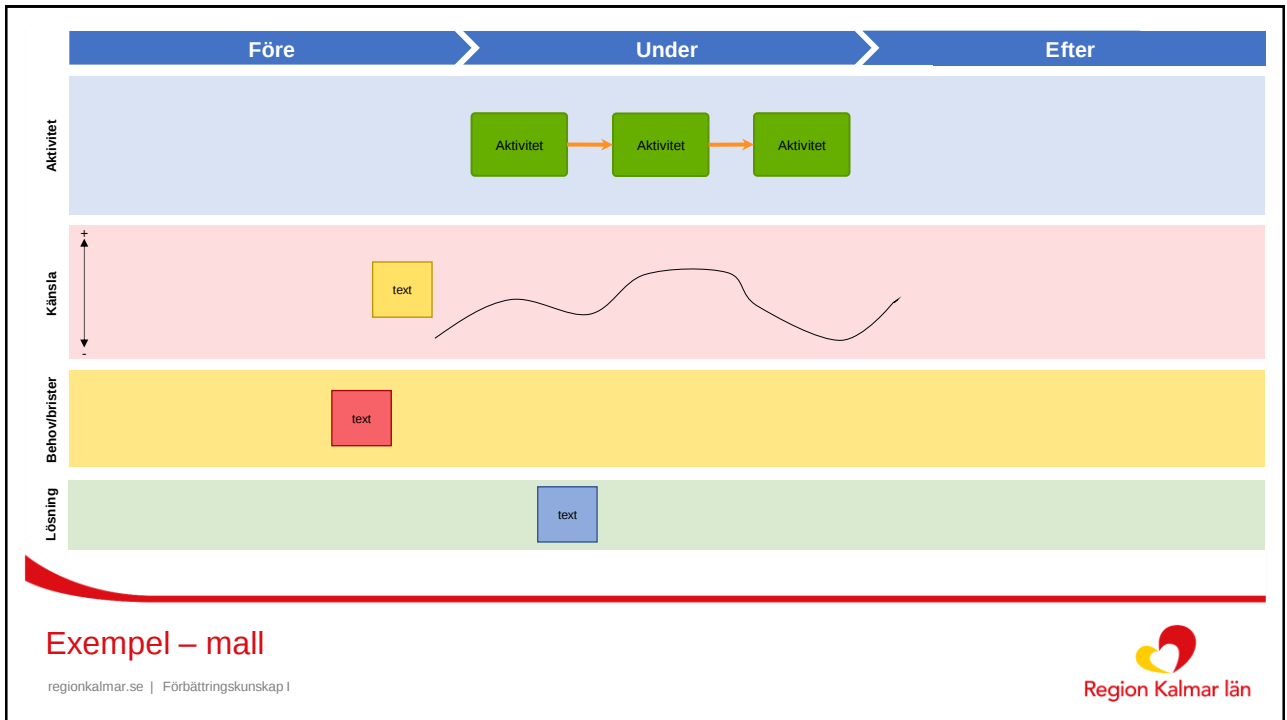


Exempel – besök på hälsocentral

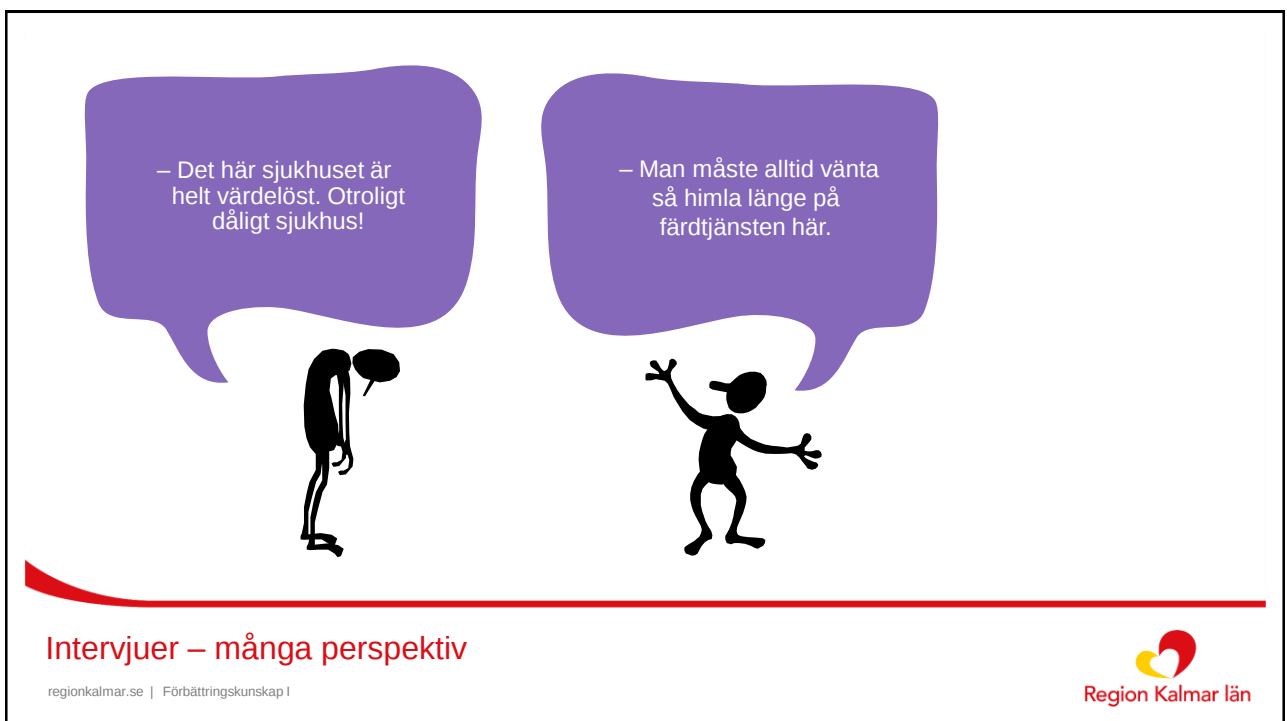
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



89



91



92

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

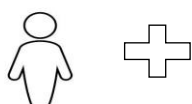


Intervjuer – ta reda på orsaken

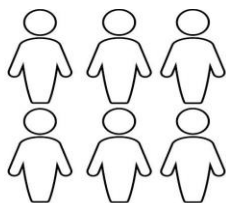
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



93



Börjar se en lösning



Börjar förstå behoven

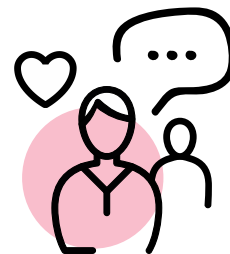
Användarresa – lösning eller behov

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



94

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



95

- Har ni något ni har brottats med något en längre tid men inte kommit tillrätta med det?
- Glöm inte bort att fråga era användare (patienter, invånare eller kunder).



Användarresan – diskussion

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



96

- Vem ser ni som era användare?



Användarresan – reflektion

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



98

- Användarresa handlar om att skapa ett visuellt nuläge utifrån hur användaren rör sig genom och upplever våra processer
- Tillsammans med processkartläggning och baslinjemätning bidrar användarresan till att skapa en tydlig nulägesbild och visar på vår potential



Användarresan – ett värdefullt verktyg

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



99



Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

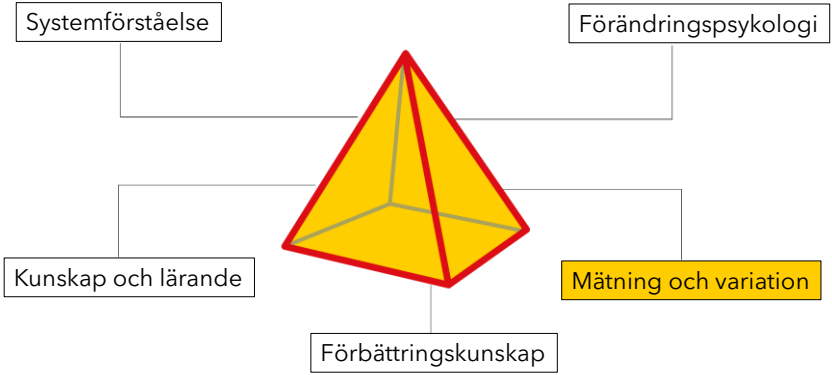
Mätning och kvantifiering

Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

100



Systemförståelse

Förändringspsykologi

Kunskap och lärande

Mätning och variation

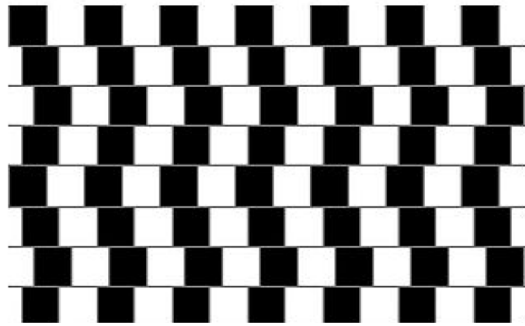
Förbättringskunskap

Förbättringskunskap I

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

101



Är linjerna horisontella eller lutar de?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



103

- 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



104

- Datalager (KUL)
- QlikView
- BusinessObjects
- Statistica
- SPSS
- Pygargus – CXP
- Medrave
- Nvivo
- Stata
- Stratsys
- Power BI
- Prodacapo
- Vårdöversikt
- NordDRG
- ArcGIS

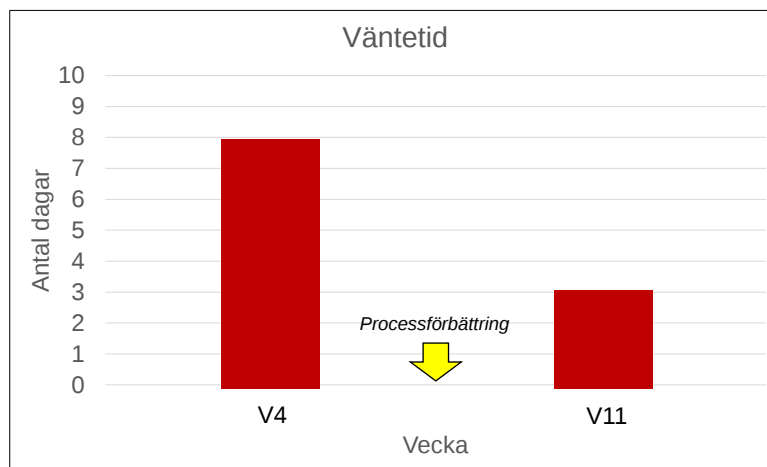


Källor till data och fakta

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



105

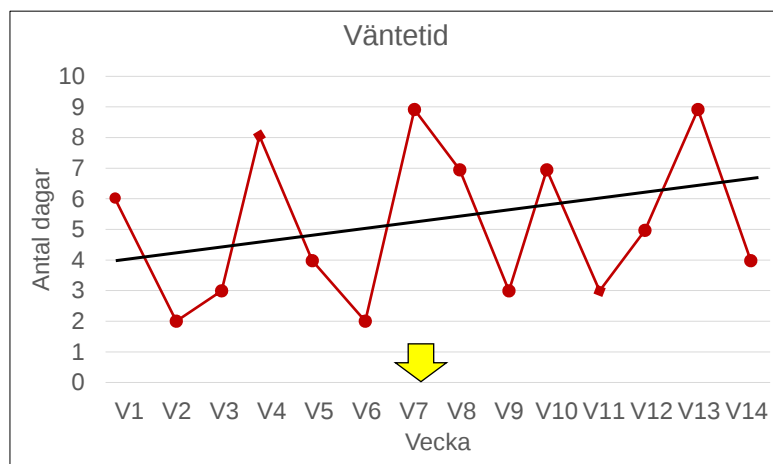


Exempel – agera på resultat

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



106



Exempel – med tätare mätning får vi mer information

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



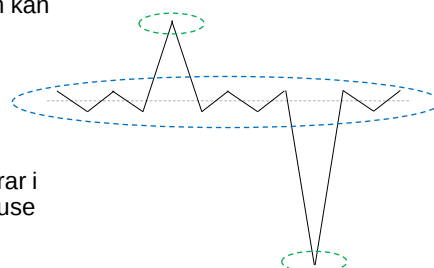
107

Systematisk variation

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

Slumpmässig variation

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



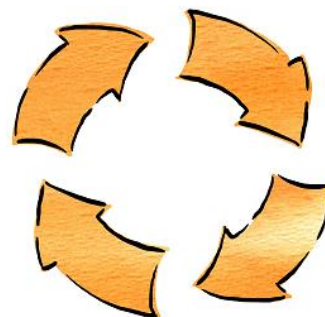
Variation – olika typer och ursprung

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



108

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

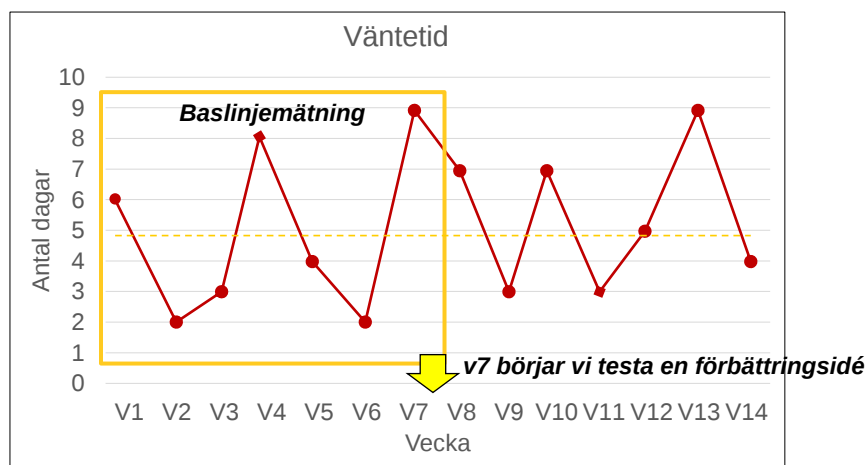


När ska vi mäta?

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



109



Mätning visualiseras i ett tidsdiagram

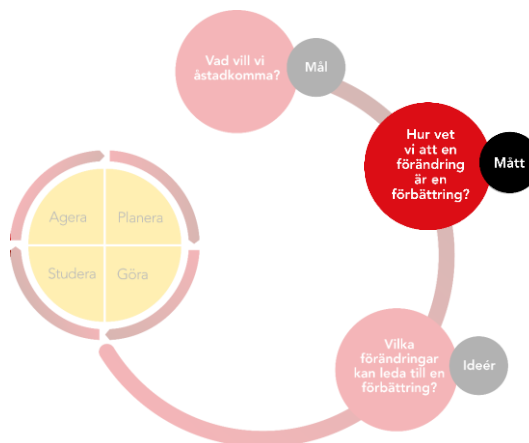
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



110

Hur vet vi att en förändring är en förbättring?

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



Sammanfattning – Mått

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



111

- Vilka är era användare? Hur ska ni ta reda på vad de tycker?
- Finns tillgänglig data som ni behöver för ert förbättringsarbete? Behöver ni planera och genomföra en mätning?
- Diskutera i grupper om 3 i 15 minuter



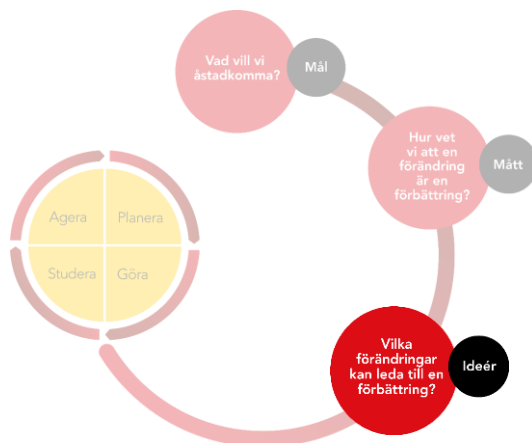
Reflektion - Eget arbete

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



112

- 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



Förbättringsmodellen – Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



113

Fiskbensdiagram

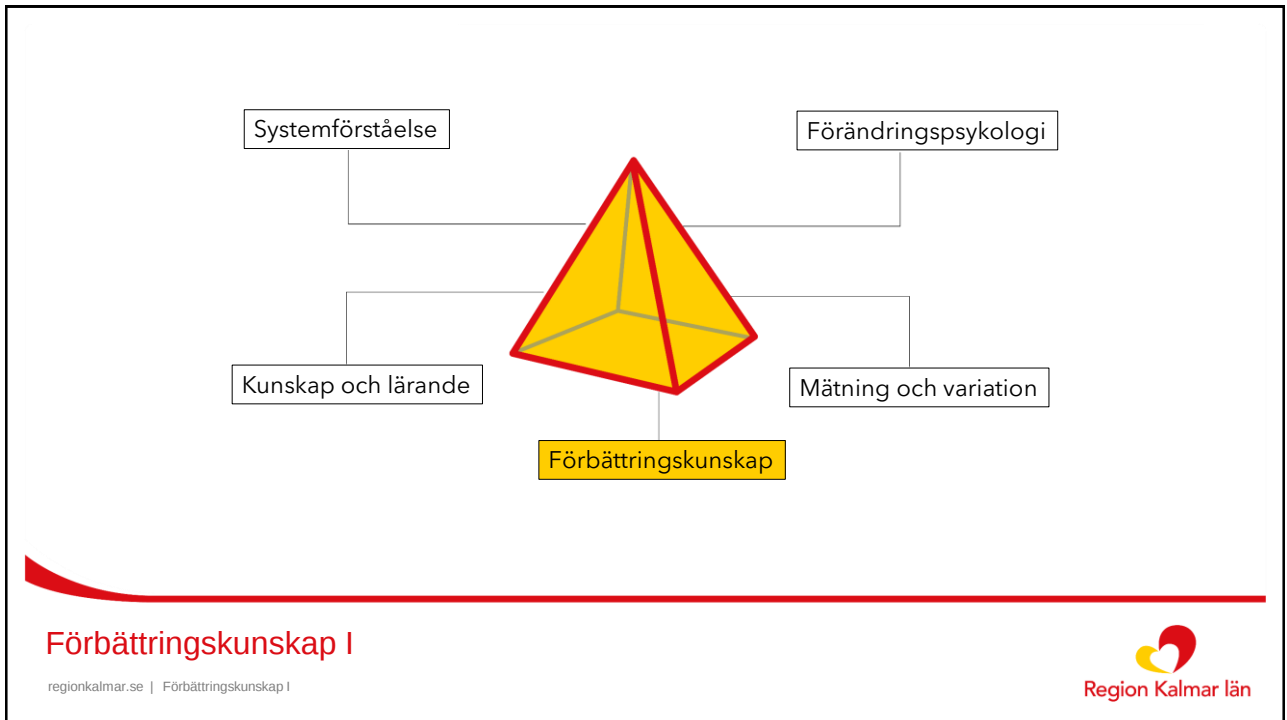
Idéer



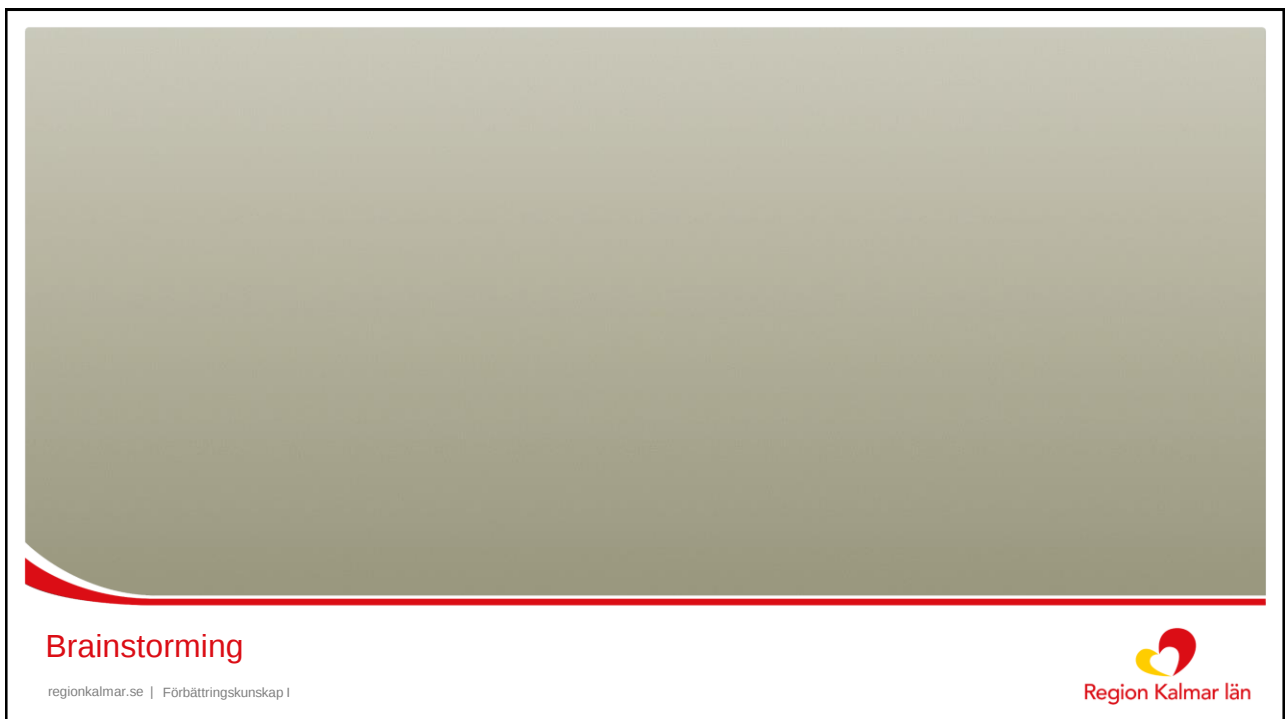
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



114

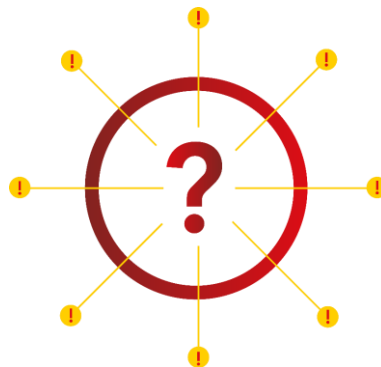


115



116

- 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.



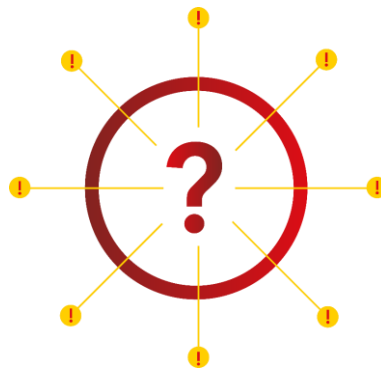
Brainstorming

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



117

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.



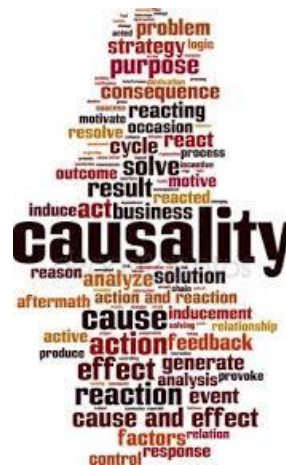
Brainstorming – gör så här

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



118

- 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...

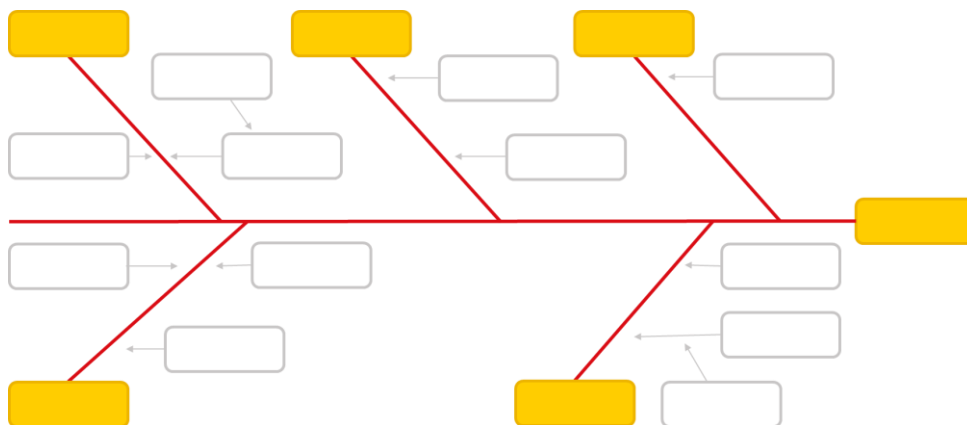


Orsak och verkan

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



119

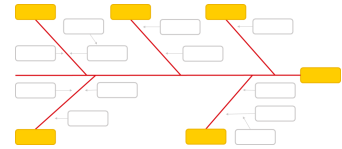


Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



120



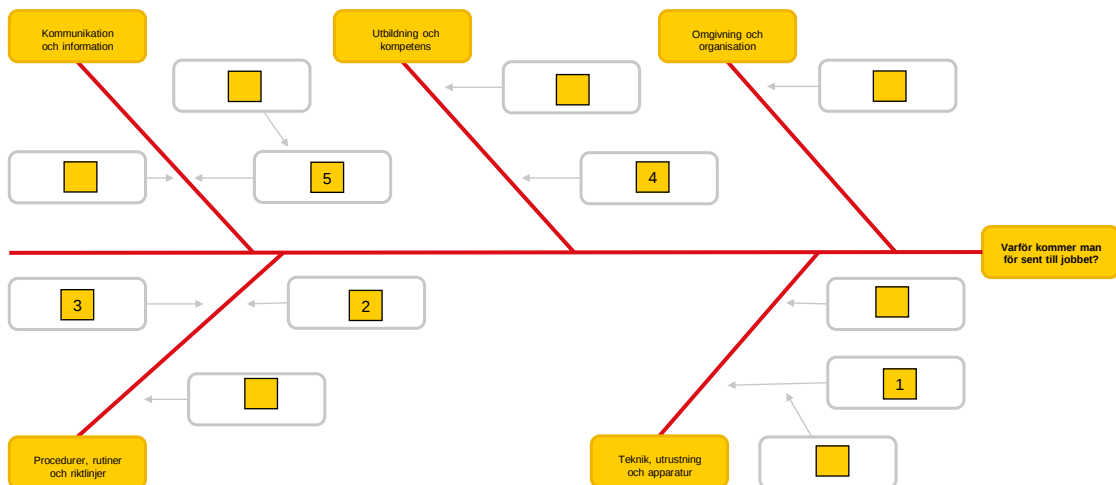
- En typ av fiskbensdiagram brukar kallas 7M-diagram. Management, Människa, Metod, Mätning, Maskin, Material, Miljö.
- Det går även att besluta om egna kategorier, både innan eller efter datainsamlingen gjorts.

Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



121

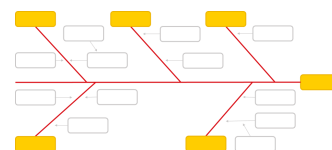


Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



122



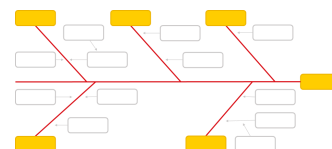
- Har du upplevt något problem där orsakerna är av olika slag?
- Dela med er, två och två...
- Om vi fokuserar på att förbättra orsakerna till problemet, i stället för symptomen, minskar sannolikheten att problemet återkommer...

Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



123



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

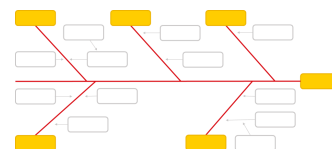
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



124

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

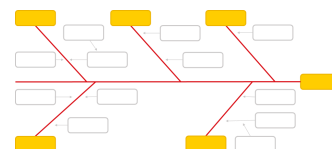
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



125

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.

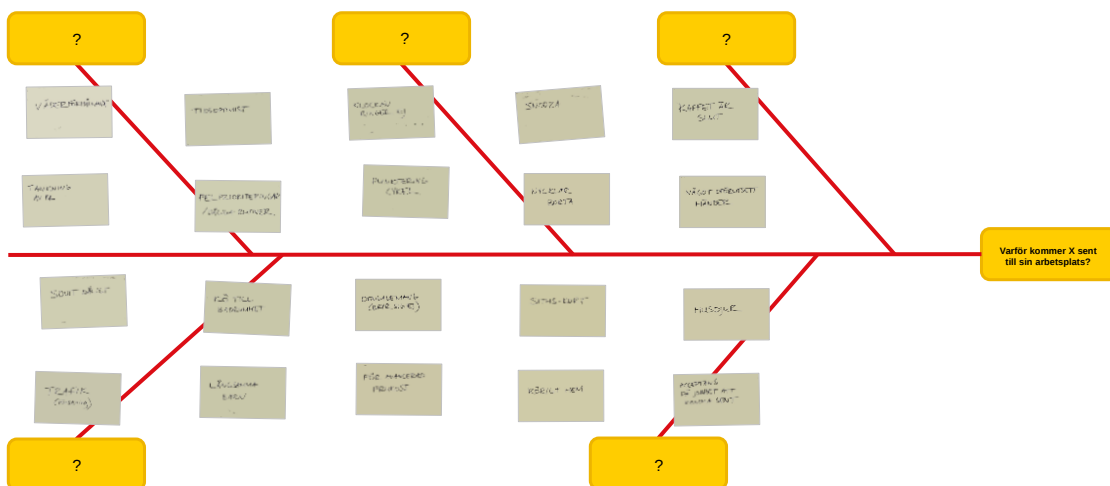


Övning – Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



126



Förenklad övning – Fiskbensdiagram

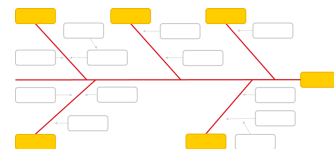
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



127

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...

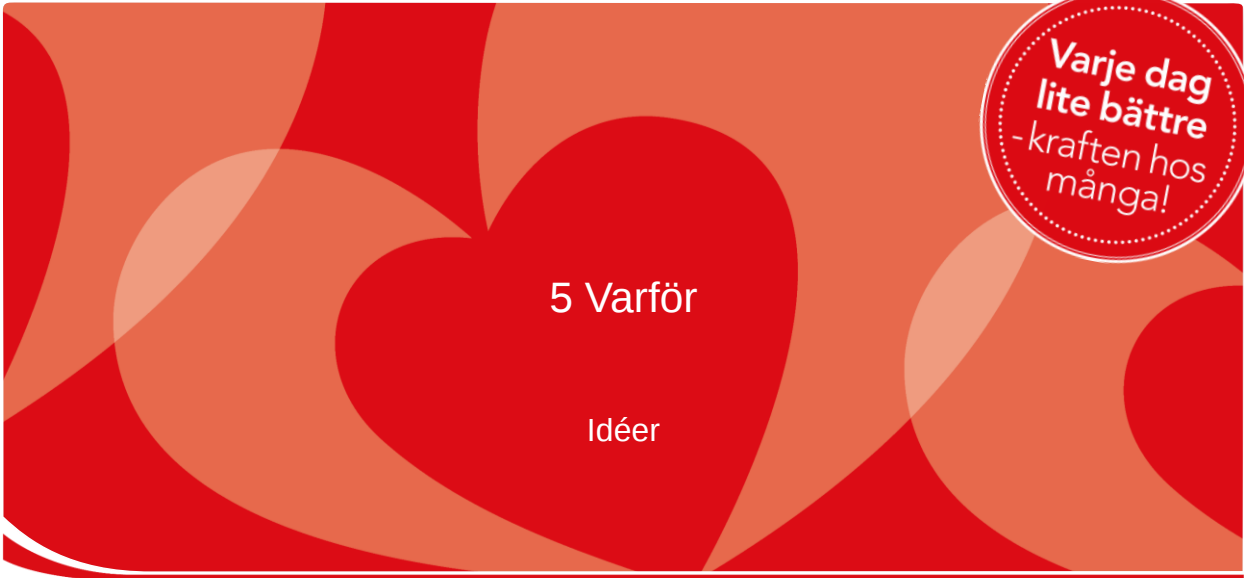


Fiskbensdiagram

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



128



5 Varför

Idéer

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I

Region Kalmar län

129

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

Region Kalmar län

130

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.

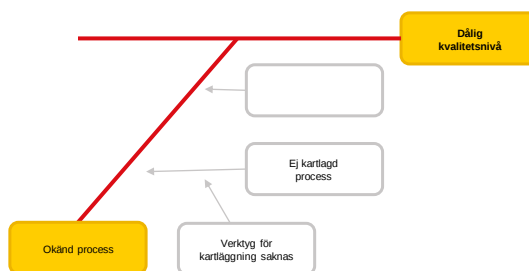
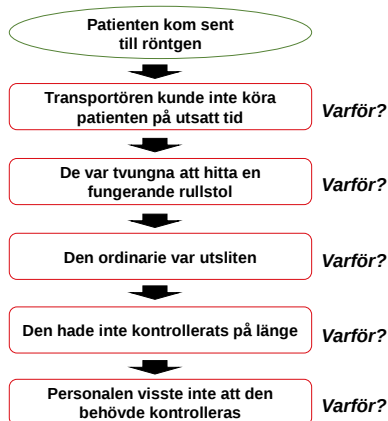
Varför?
Varför?
Varför?
Varför?
Varför?

5 Varför

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



131



5 Varför - exempel

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



132

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



133

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...

Varför?
Varför?
Varför?
Varför?
Varför?

5 Varför

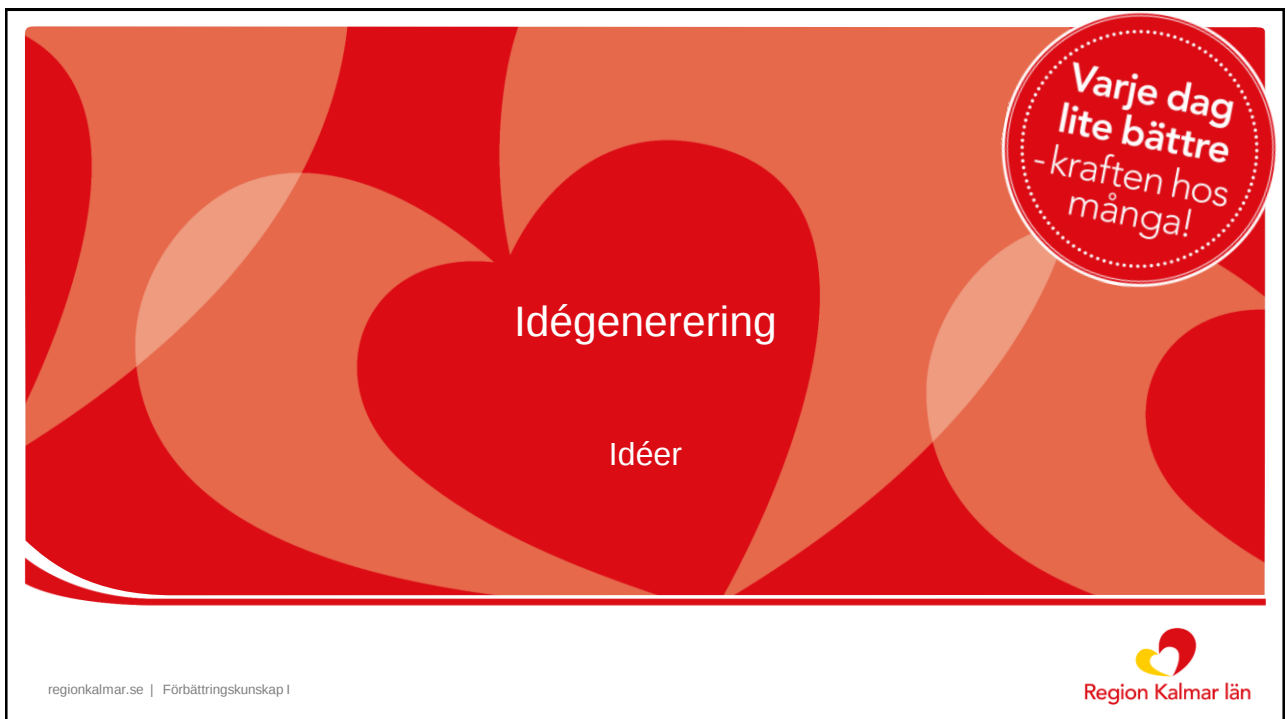
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



135



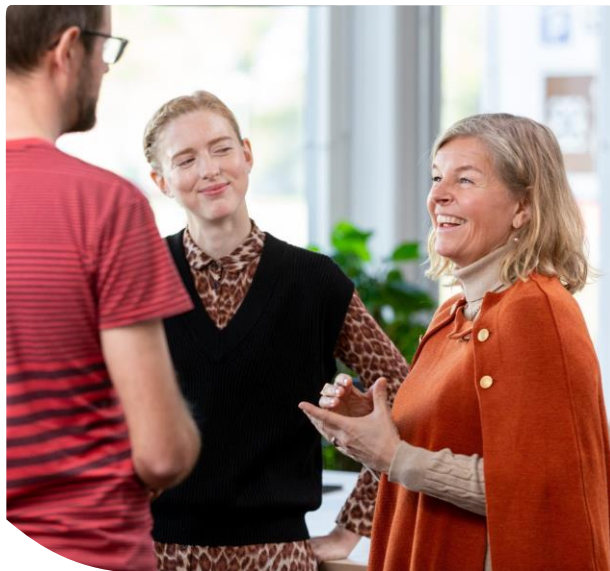
136



137

Förbättringsidéer

kan uppstå under ett förbättringsarbete
men även spontant i vardagen



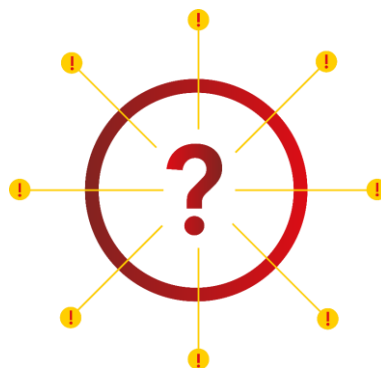
Förbättringsidéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



138

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



Idégenerering

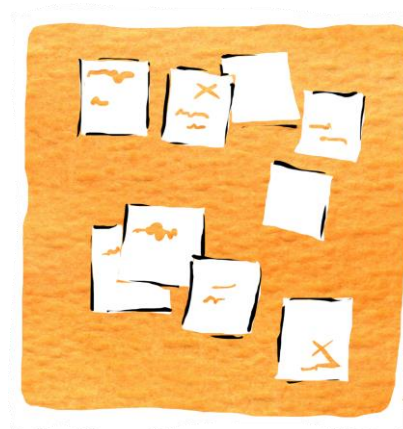
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



139

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



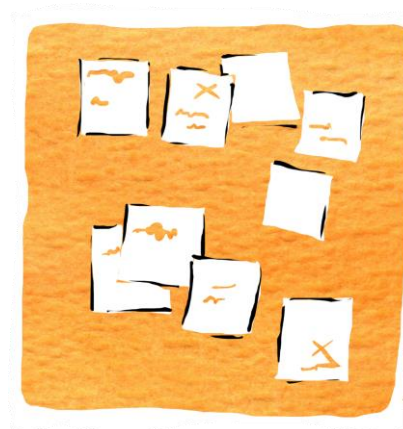
Idégenerering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



140

- 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? (ex. Ikea, pippi, ett barn)
 - Tvärtom metoden/negativ idégenerering



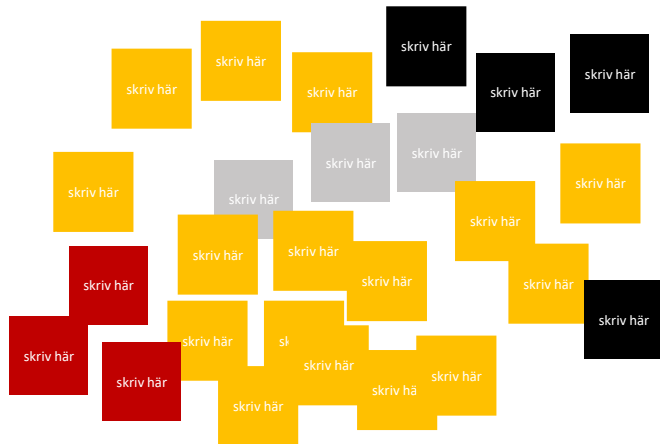
Idégenerering – olika perspektiv

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



141

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



Idégenerering – gruppering

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



142



Idégenerering – prioritering

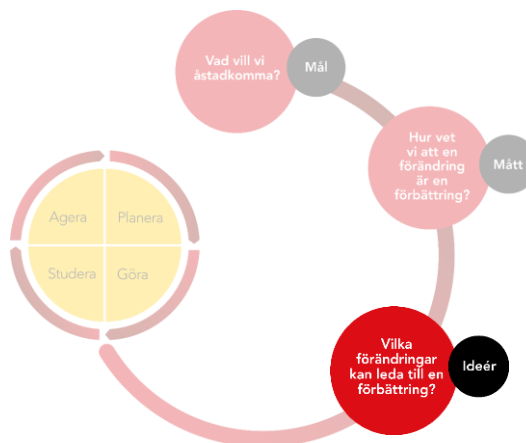
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



143

Vilka förändringar kan leda till en förbättring?

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



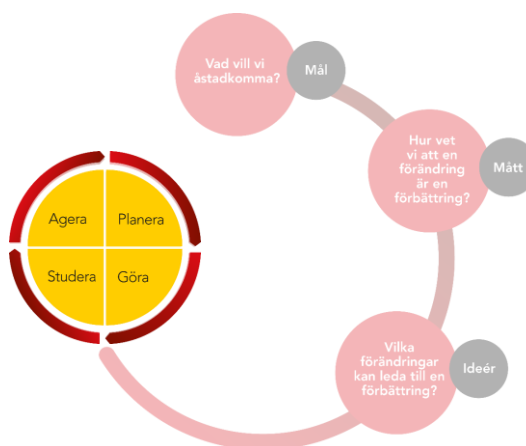
Sammanfattning – Idéer

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



145

- 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



146

PGSA

Testa

Varje dag
lite bättre
-kraften hos
många!

regionkalmar.se | Förbättringskunskap i

Region Kalmar län

147

PGSA-hjulet

Agera	Planera
Studera	Göra

PGSA – grunden i Varje dag lite bättre – kraften hos många!

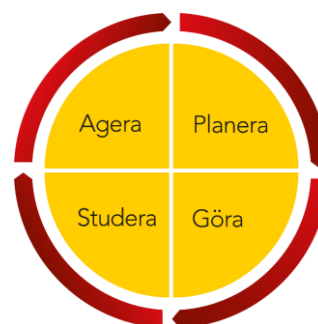
regionkalmar.se | Förbättringskunskap i

Region Kalmar län

148

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

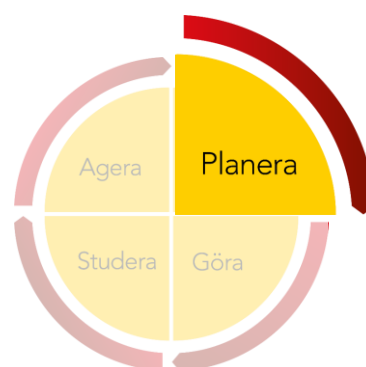
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



149

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

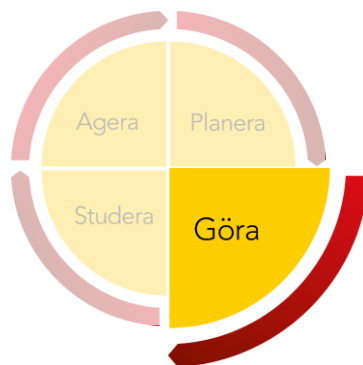
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



150

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

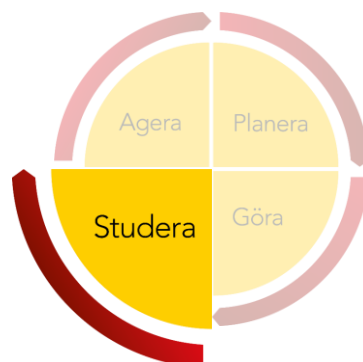
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



151

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

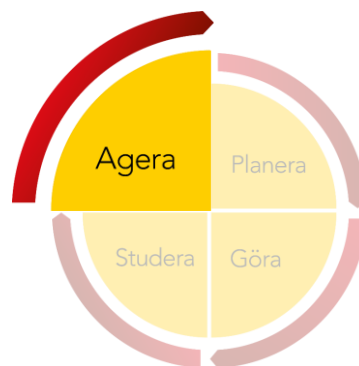
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



152

Steg 4 – Agera baserat på lärdomar från testet

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



Hur arbetar man med PGSA-hjulet

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



153

Hur arbetar man med PGSA-hjulet

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



154

Förändring att testa:

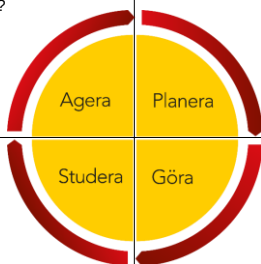
Hur mäter vi för att se att en förändring blir en förbättring?

Agera: Vilka slutsatser drar vi av testet? behövs 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 - Sammanfattning

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



155



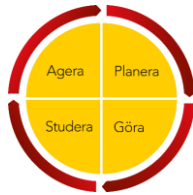
STANDARD

Säkerställ att förändringen lever kvar

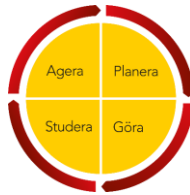
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



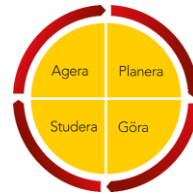
156



Förändring 1



Förändring 2



Förändring 3

Flera små tester parallellt - stora förändringar

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



157

FAIL

First Attempt In Learning

Lärandestyrkt förbättringsarbete

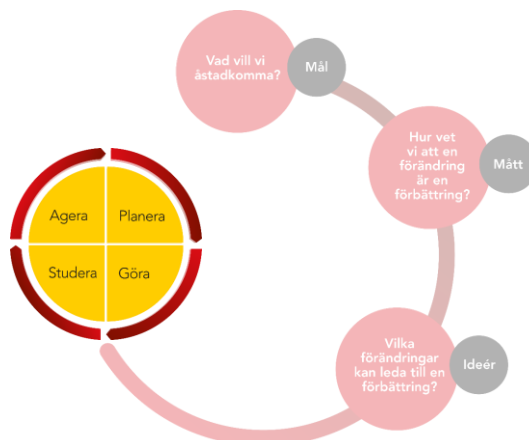
regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



158

PGSA-hjulet...

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



Sammanfattning – Testa

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



159

Förbättringskunskap I

Sammanfattning



regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



160

- Planera och boka in uppstartsmöte med teamet
 - Planera för hur ni ska genomföra förbättringsarbetet
 - Vilka är användare i ert förbättringsarbete?
 - Hur kan de involveras i arbetet?
-
- Lästips: "Guide till systematiskt förbättringsarbete"

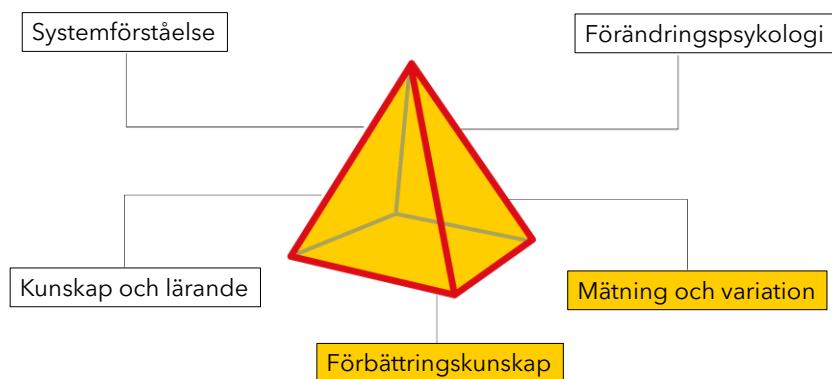


För förbättringsledare – reflektera

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



162

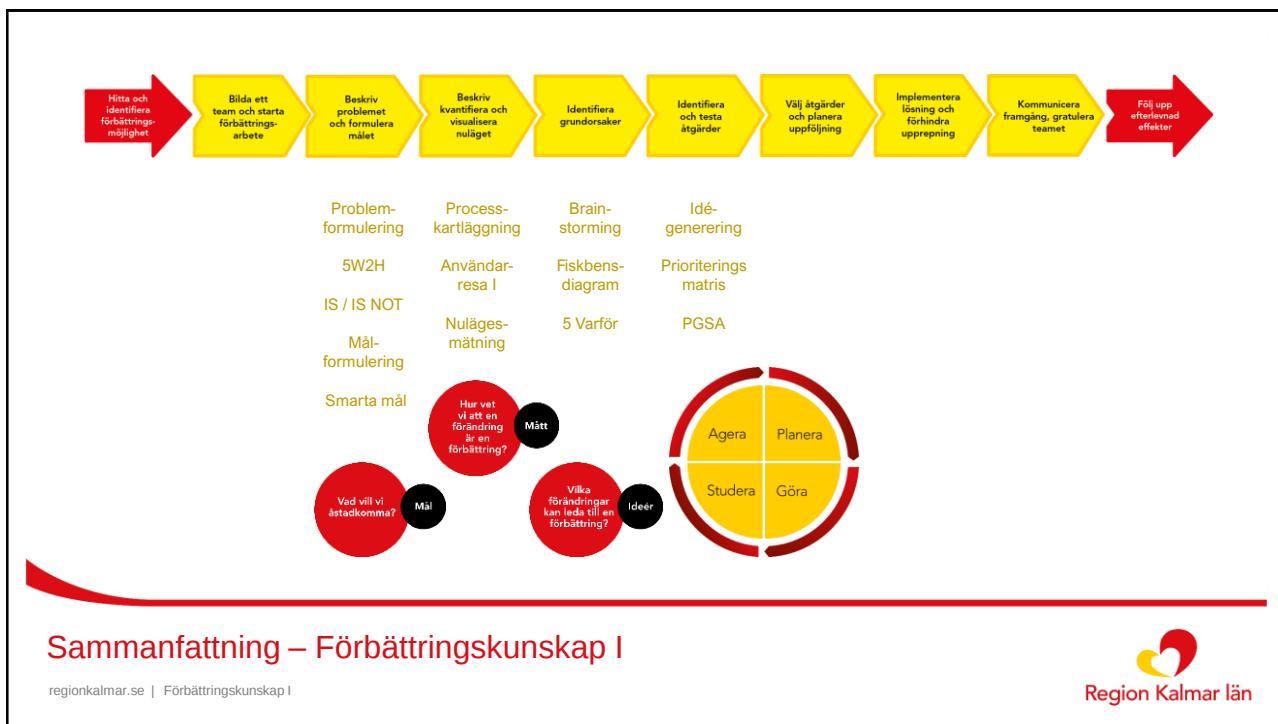


Sammanfattning – Förbättringskunskap I

regionkalmar.se | Förbättringskunskap I



163



164



165