

REGISTERCENTRUM
VÄSTRA GÖTALAND

Teori: Förbättringskunskap



VÄSTRA
GÖTALANDSREGIONEN

Är vi bra på det vi behöver vara bra på?

Hur vet vi det?

Hur kan vi bli bättre?

Övergripande förbättringskunskap



Illustration utvecklad efter Batalden

Definition förbättringskunskap

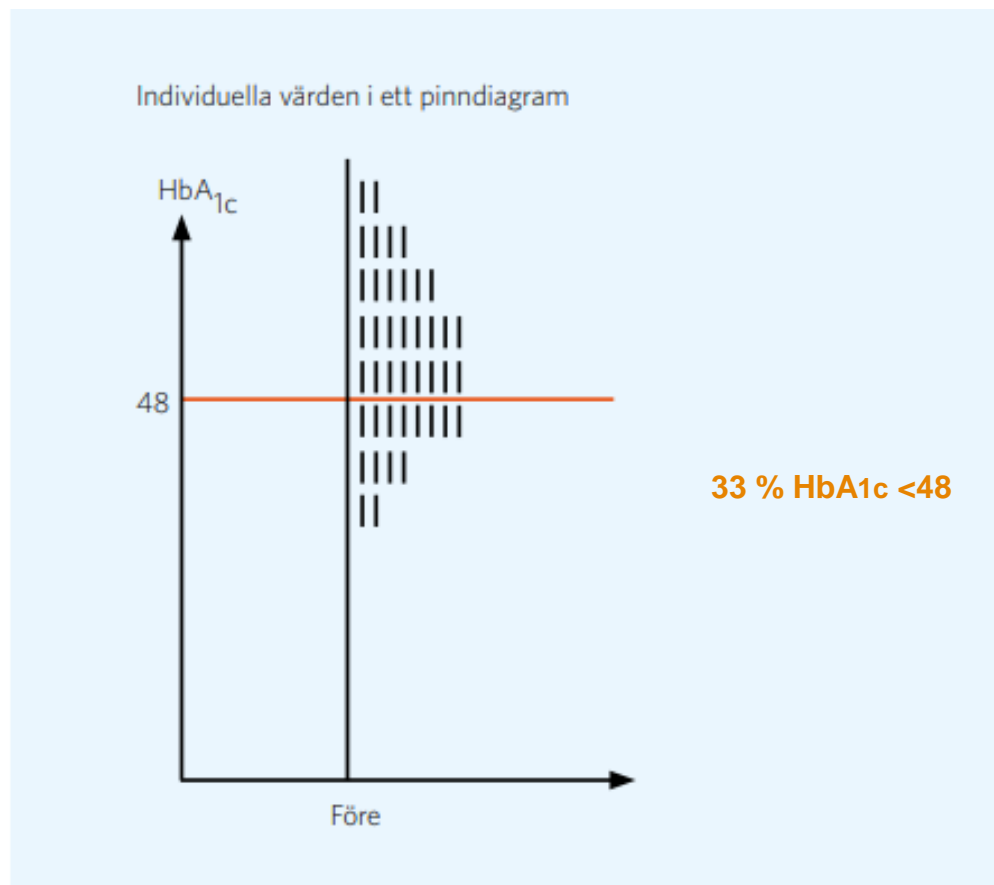
Den kombinerade och oupphörliga ansträngningen av alla,

- hälso- och sjukvårdens professioner
- patienterna och deras familjer
- forskarna, finansiärerna
- planerarna och lärarna

att genomföra de förändringar som leder till

- bättre resultat för patienterna (hälsa)
- bättre system och processer (vård)
- bättre professionell utveckling (lärande)

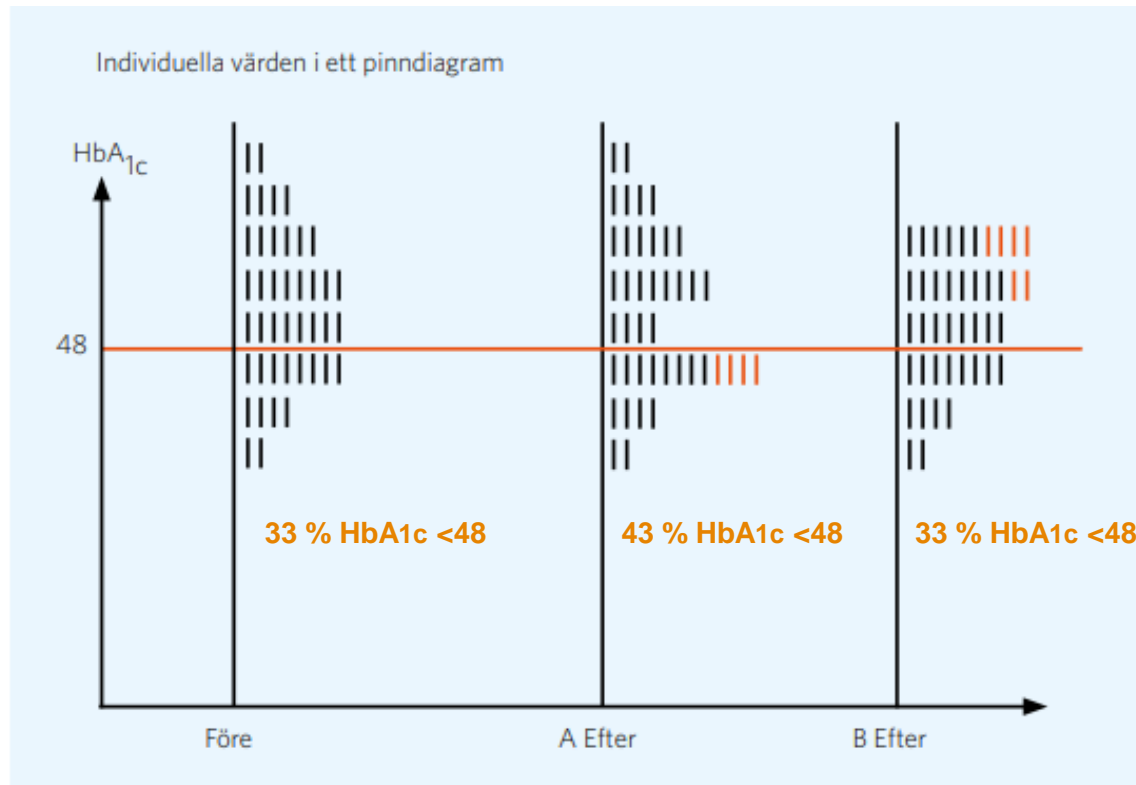
Variation



De två avdelningarna har samma resultat efter tidsperiod 1

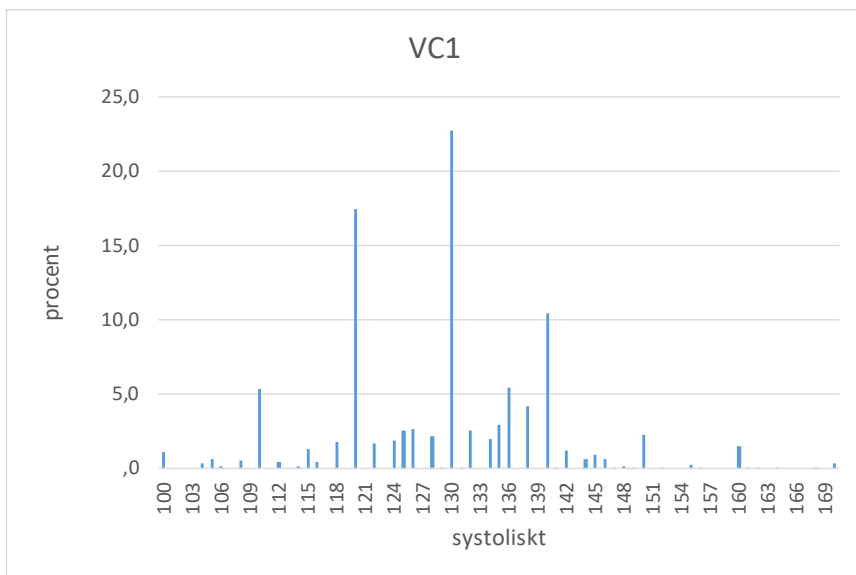
Källa: Ännu bättre vård. Vad kan vi lära från öppna jämförelser. 2012

Variation

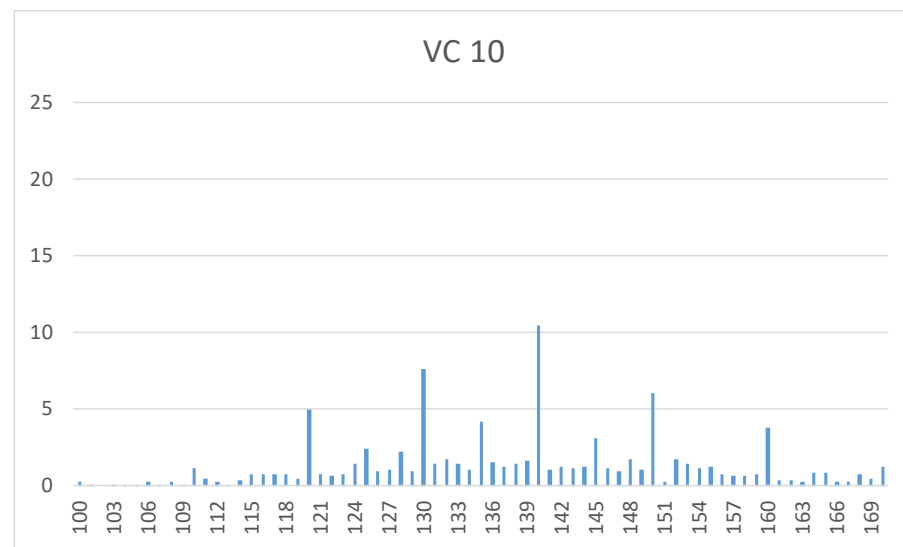


Med ett vanligt använt mått, andelen patienter som har ett "godkänt" resultat, är mottagning A bäst - men är det faktiskt en rimlig tolkning av data när vi ser helhetsbilden?

Källa: Ännu bättre vård. Vad kan vi lära från öppna jämförelser. 2012



Medelvärde: 130

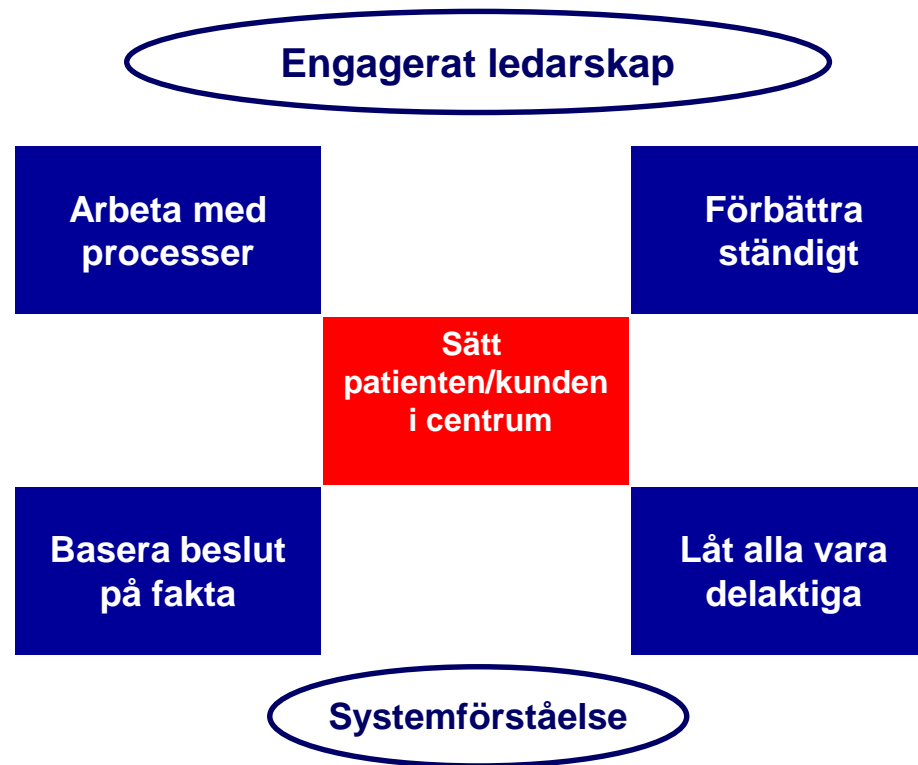


Medelvärde: 140,5

Variation

- **Slumpmässig** (naturliga)
- **Urskiljbar** (enskild variatonskälla är dominant)
- Urskiljbar variation kan ibland vara **oönskad variation**
 - något som man vill undvika eller reducera så mkt som möjligt

Hörnstenarna i Offensiv kvalitetsutveckling



Bergman, B. & Klefsjö, B. (2012). *Kvalitet från behov till användning*. Femte upplagan. Studentlitteratur, Lund.

En definition av kvalitet

”Kvaliteten på en produkt (vara eller tjänst) är dess förmåga att tillfredsställa, eller helst överträffa, kundernas behov och förväntningar”

Bergman och Klefsjö

Varför arbeta med ständiga förbättringar?

Om vi arbetar på samma sätt som vi alltid gjort kommer vi också att åstadkomma samma resultat

Det betyder att om vi vill få andra resultat måste vi ändra våra arbetssätt – det kräver att vi förstår hur vi arbetar idag!

Ju högre i organisationen förbättringsmålen bestäms desto mindre kommer att hända. Ju längre ned, desto mer rörelse blir det

”Varje system är perfekt utformat för att ge de resultat de faktiskt gett”

P. Batalden

“Problemlösningmodell”

Y = Problem

- Stroke i Västra Götaland som orsakas av högt blodtryck

y = Problem vi kan påverka på vårdcentralen

- Låg andel patienter som når målblodtryck på vår vårdcentral

X₁, X₂, X₃, ...X_n = tänkbara orsaker som påverkar y

- Vilka orsaker (rotorsaker) ses till att många patienter inte når målblodtryck på vår vårdcentral

L₁, L₂, L₃, ...L_n = tänkbara lösningar på x

- Vilka lösningar ses för att minska effekterna av x

“Problemlösningssmodell”

Ej standardiserad blodtrycksmätning

Patienten tar ej sina läkemedel

Suboptimal läkemedelsinsättning

X_1

X_2

X_3



y

= Låg andel patienter som når målblodtryck

X_4

X_5

X_6

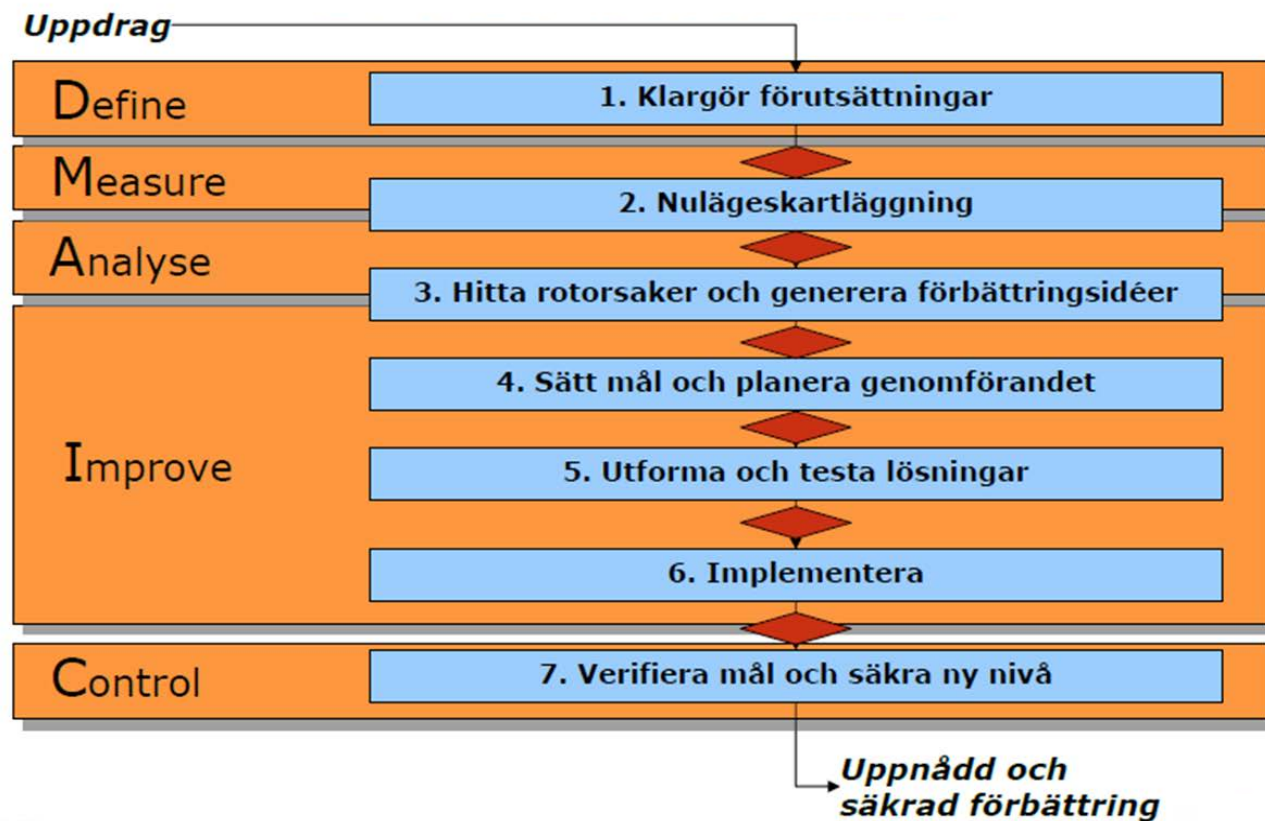


Rutinbeskrivning saknas

Läkarbrist

Kontrolleras inte till uppnått målblodtryck

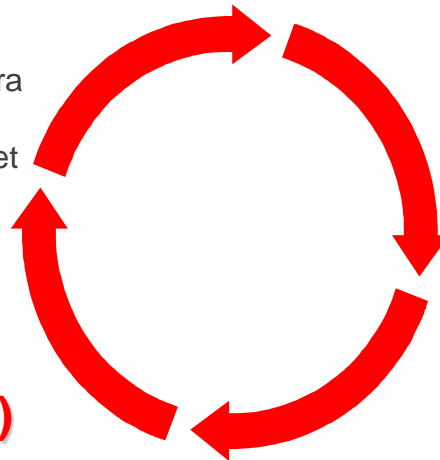
DMAIC



PDSA/Förbättringshjulet

Lär (Act)

- Implementera och säkra
- Sprid kunskapen
- Dra lärdomar av arbetet



Studera (Study)

- Utvärdera
- Har vi hittat rätt lösning?

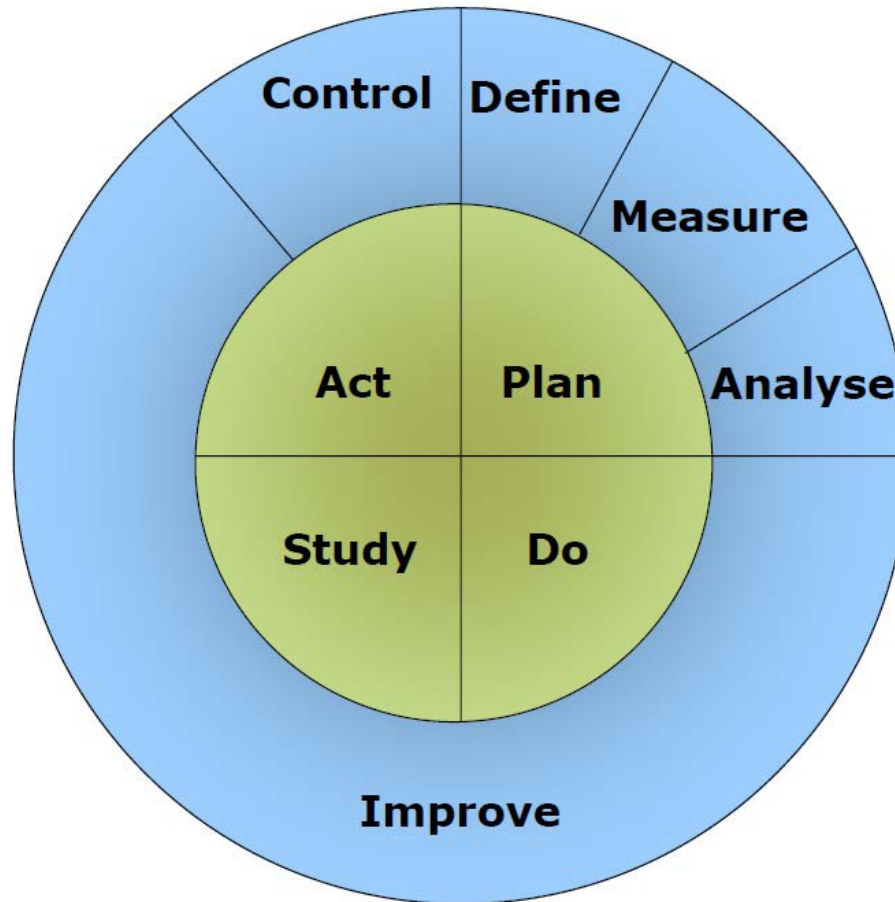
Planera (Plan)

- Definiera och förstå
- Mät
- Sätt mål
- Hitta orsaker
- Ta fram möjliga lösningar

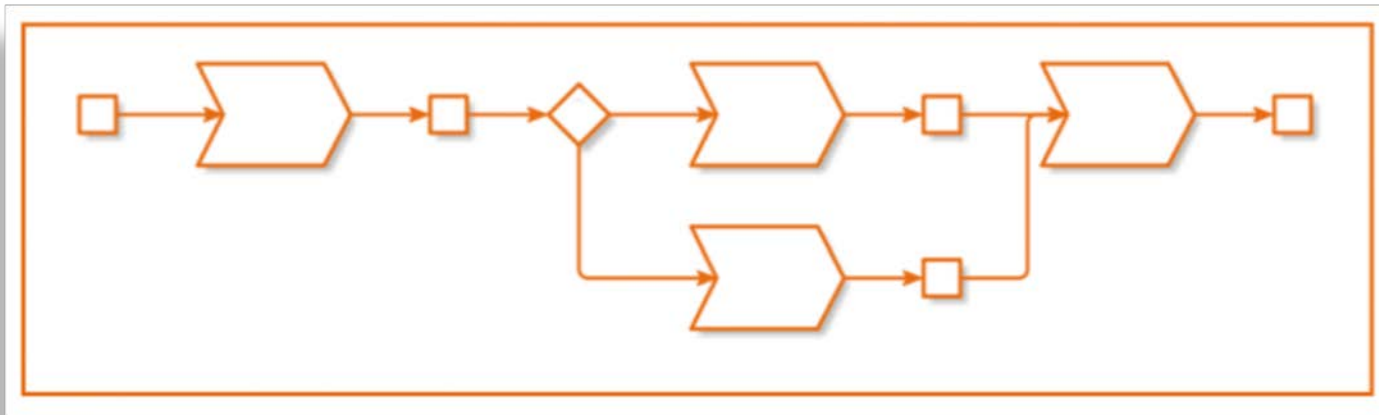
Gör (Do)

- Testa lösning/lösningar

DMAIC ⇔ PDSA



Process – kartläggning av nuläget



Definition av process

En kedja av aktiviteter i ett återkommande flöde med syfte att skapa värde åt en patient/kund



Definition patientprocess

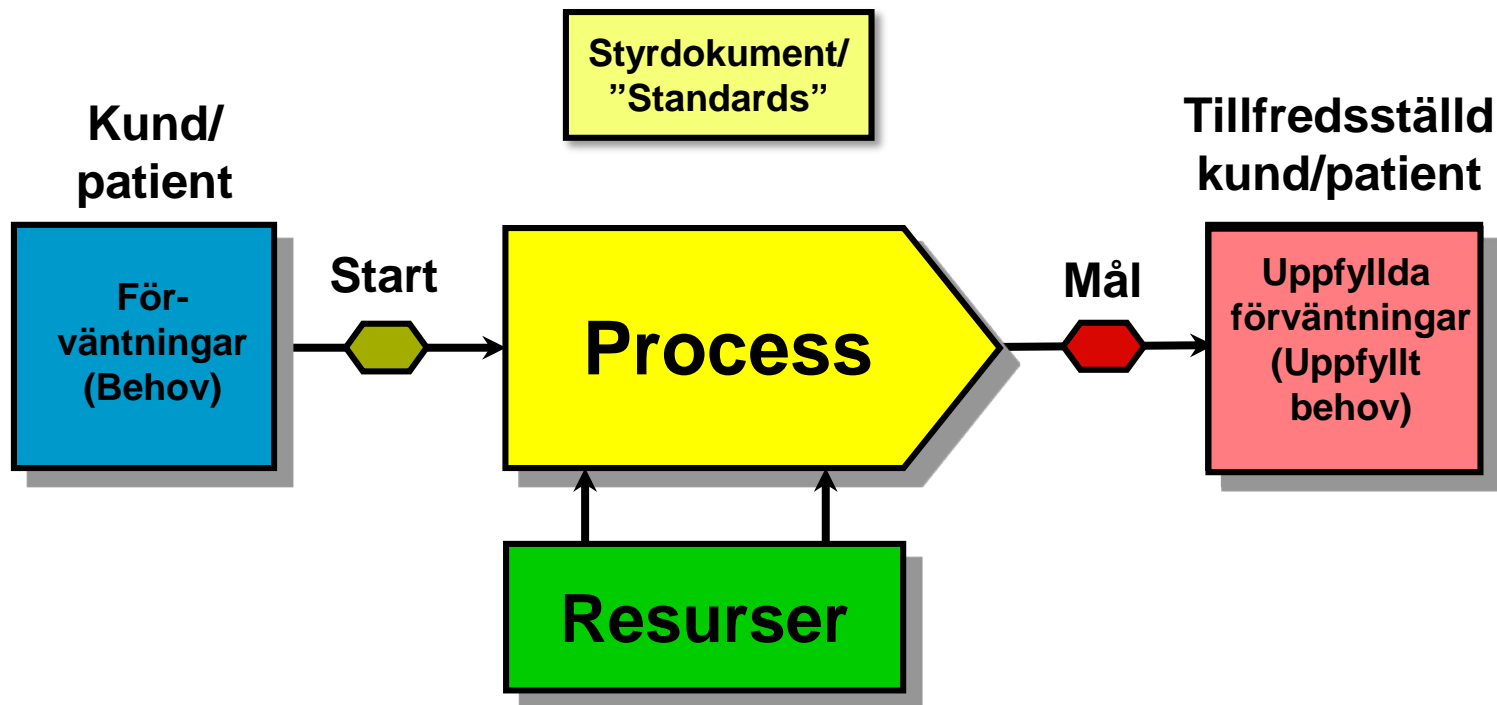
Patientens hela vårdresa som är ungefär lika från fall till fall och där gemensamma mått och mål kan tas fram

”Den samlade uppsättning av aktiviteter som skapar värde för en viss patientkategori”

Processer

- För **patienten** är det **resultatet** av processen som är viktig – inte hur vi organiserar oss
- Utan att identifiera verksamhetens processer kan vi organisera om hur mycket som helst, det förändras ändå ingenting i grunden
- Om man däremot identifierar verksamhetens processer kan organisationen anpassas efter vad som verkligen händer i verksamheten

Kännetecknande för en process



- Finns alltid en patient
- Väldefinierad början

- Upprepas i tiden
- Tillför ett nyttovärde för patienten
- Använder interna och externa resurser
- Logiskt sammanhängande kedja av aktiviteter

- Mätbara resultat
- Väldefinierat slut

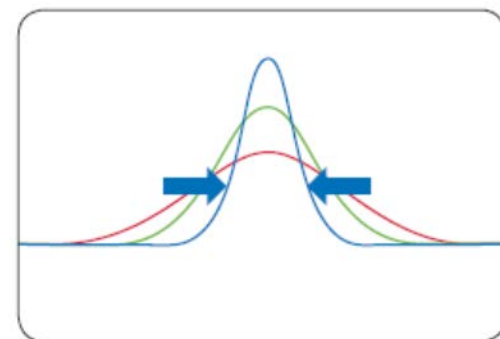
Standardiserat arbetssätt

Vad är en standard?

- Beskriver det bästa just nu kända och överenskomna sättet att utföra ett arbetsmoment

Varför standardisering?

- Minska oönskad variation
- Eliminera slöseri
- Ger:
 - Ökad säkerhet
 - Jämnare kvalitet
 - Ökad kapacitet
 - Minskad sårbarhet
 - Ökad förutsägbarhet
- Grund för ständiga förbättringar
- Skapar lärande





Standardiserat arbetssätt....

...är grunden för ständiga förbättringar

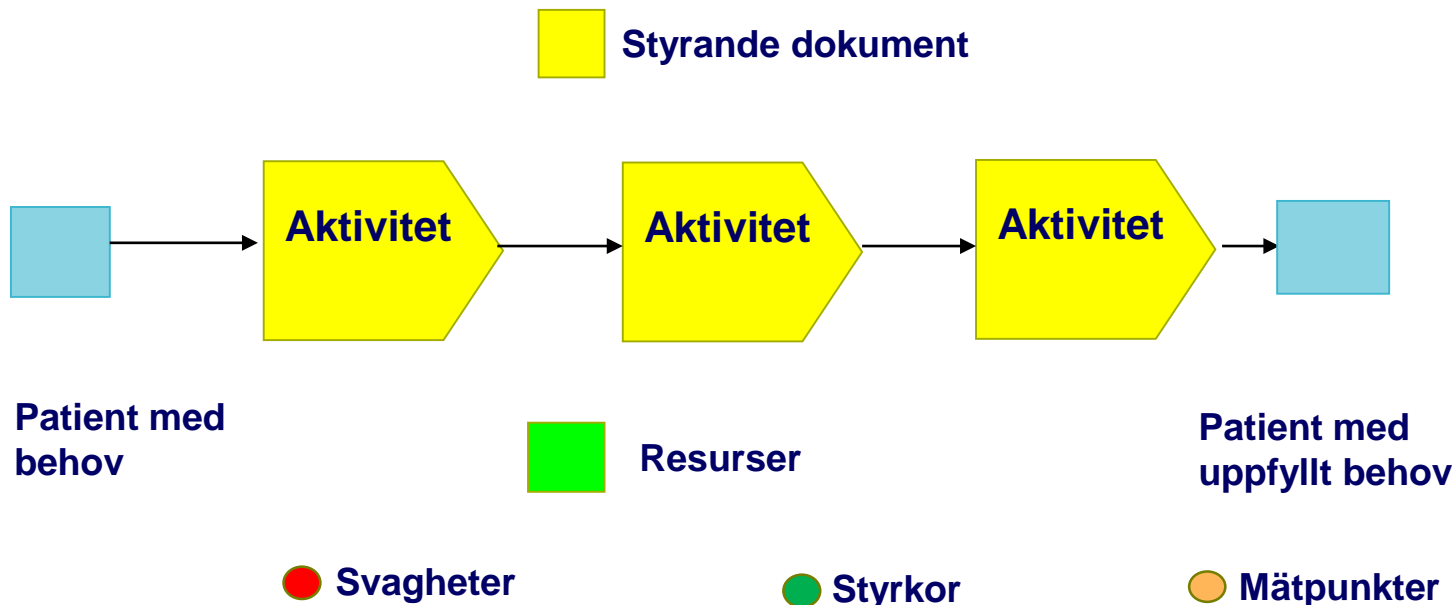
- Om det inte är definierat vad som är "normalt", hur kan man då säga att något är "onormalt" ?
- Standardiserat arbetssätt gör det enklare att se avvikelser/problem
- Hur kan vi utvärdera ett arbetssätt om alla gör olika?



Processkartläggning

- En metod för att systematiskt identifiera
 - hur nuläget ser ut
 - vad som behöver göras för att utveckla processen till ett önskat framtida läge
- Gör viktiga samband i verksamheten synliga och skapar delaktighet i arbetet med ständiga förbättringar

Processkartläggning



Identifiera:

- Start/mål
- Patientgrupp
- Huvudsteg/aktiviteter
- Resurser (t ex personal, utrustning och material)
- Eventuella rutinbeskrivningar, PM, checklistor ("styrande dokument")
- Förbättringsområden/svagheter
- Framgångsfaktorer/styrkor
- Vad är viktigt/värdefullt att mäta

OBS! Nuläget

Hur hitta rätt detaljnivå?

- Utgångspunkt
 - Huvudstegen
 - Överlämningar
 - Kritiska delar/problemområden
- Fastna inte i specialfall
 - Acceptera att det är en modell (=förenkling) av verkligheten
- Var restriktiva med återloopar

Sätta mål – vad är det vi vill åstadkomma?

- Mål sätter vi upp så att vi alla vet vad vi strävar mot, vad vi arbetar för. De ska vara:
 - Utmanande
 - SMARTA



Mål skall vara SMARTA!

Specifika

Mätbara

Accepterade

Realistiska

Tidsatta

Attaktiva

Mål

- Behåll patienten i fokus när ni sätter mål – sätt patientrelaterade mål
- Skall kräva att systemet förändras – arbeta smartare men inte hårdare
- Se om vi rör oss i rätt riktning
- Håll fast vid målet

Mål – mätningar på två nivåer

- **Övergripande mål** för vårdcentralen
 - Exempel: andelen som ska nå målblodtryck ska öka till 55% till projektslut oktober 2019
- **Delmål** – mål för varje förbättrings-/förändringsinsatts
 - Bidrar till att nå det övergripande målet

Målformuleringarna ska vara:

- Tydlig och koncis
- Mätbar
- Tidsbestämd

Förankring – en ofta underskattad förutsättning

- **Varför**
 - Syftet med arbetet/projektet
- **Hur**
 - Hur ska arbetet gå till?
- **Vilka**
 - Vilka arbetar med projektet?
 - Vilka ytterligare behöver involveras?
 - Vilka behöver informeras?
 - Vilka forum och när? Ansvarig?



Tänk på att
kommunicera
till alla
berörda
mellan varje
steg!

Visualisering – underlättar förankring

- Vad i arbetet kan visualiseras?
 - Nulägeskartläggning
 - Nuvarande resultat
 - mm
- Var
 - Finns någon bra plats? Anslagstavla?
- Vem uppdaterar?

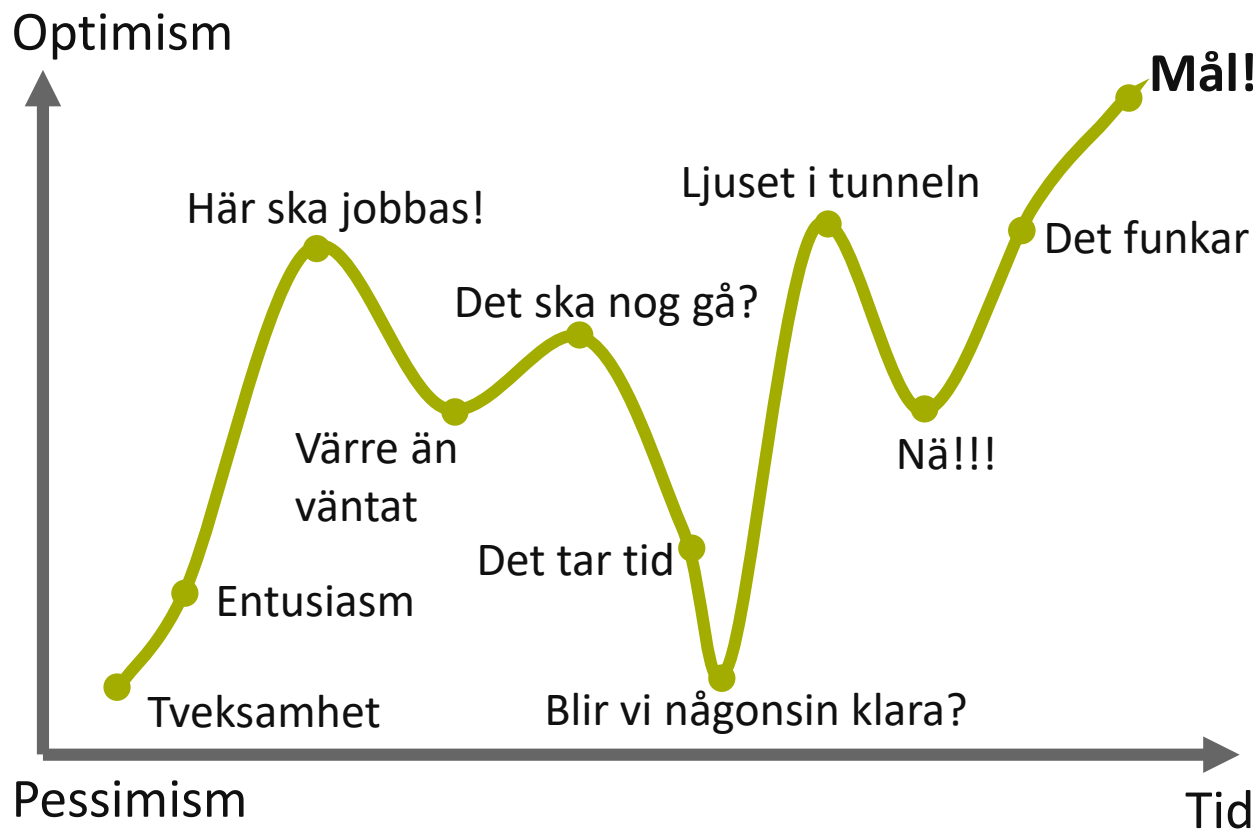
Stöd för förankring

Varför?	Hur?	Vilka?					
Syftet med arbetet/projektet?	Hur kommer arbetet/projektet bedrivs?	Vilka deltar i projektet?	Vilka ytterligare behöver/kommer att involveras?	Vilka behöver informeras?	Vilka forum?	När?	Ansvarig?

Förankringsplan

1. Vad vill ni förankra? (Mål)	2. Vilka ni vill nå? (Målgrupp)	3. Vem ansvarar? (Sändare)	4. Vad skall sägas? (Budskap)	5. Hur nå fram? (Kanal)	6. När (Datum)

TÅLAMOD – UTHÅLLIGHET



Eget arbete

- Påbörja nulägeskartläggning
 - Hur handläggs hypertonipatienterna på vår vårdcentral?
- Påbörja diskussioner kring vårdcentralens mål i projektet
 - Vad ska vi ha uppnått till slutet av projektet?
- Påbörja diskussioner kring förankring av förbättringsarbetet på vår vårdcentral
 - Plan för förankring
 - Förankringsaktiviteter som ska genomföras

Hemuppgift

- Färdigställa processkartläggningen
- Definiera vårdcentralens mål
- Ta fram plan för förankring – genomföra förankringsaktiviteter

- Redovisas vid nästa tillfälle 19/9

Utvärdering av dagen

Ange

- en bra sak
- en mindre bra