

Velkommen

Velkommen

Kort introduktion

- Hvorfor er forbedringsrejsen vigtig og prioriteret her
- Sammenhæng med lokal vision og strategi



Tema: Velkommen 1/6

Dagens program

Gå programmet i gennem

Praktisk info

- Navneskilte
- Pauser
- Faciliteter
- Materialer
- Spilleregler
- Lydløse telefoner



Tema: Velkommen 2/6

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Formål og mål

Gennemgå formål og mål for dagen

- Indsatser
- Rammer
- Forventninger
- Forstå problemet

Velkommen

Formål og mål for dagen

- Lære hinanden og indsatserne at kende
- Rammesætte Forbedringsrejsen
- Afstemme forventninger
- Introducere til dybere analyse af problem



Tema: Velkommen 3/6

Læringsmål Kick-off

Gennemgå læringsmål for dagen

- Planlægning af egen læring
- Initiere og forstå
- Arbejdsgangsanalyse
- Paretoanalyse
- ”Gå i patientens fodspor”

Velkommen

Læringsmål kick-off

Efter kick-off kan deltagerne under støtte:

- Arvende viden om Forbedringsrejsens rammer og forventninger i egen enhed til planlægning af egen læring i relation til forbedringsindsats i samarbejde med nærmeste leder og mentor
- Initiere og forstå de grundlæggende trin i
 - en arbejdsgangsanalyse af en relevant proces fra egen forbedringsindsats og identificere potentielle forbedringsområder
 - en paretoanalyse til identifikation af de hyppigste årsager, der påvirker en given problemstilling
 - metoden at ”gå i patientens fodspor” til at indsamle data og forstå patientens oplevelse samt få idéer til forbedringer i forbedringsarbejdet.



Tema: Velkommen 4/6

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Præsentation af sygehus og SSP

Præsentation

- Navn og titel
- Professionel og faglig baggrund
- Relevans og motivation for Forbedringsrejsen



Præsentation af mentorer

Introduktion til mentorrollen

- Valg af indsats og team
- Understøtte fremdrift
- Konkret vejledning

Præsentation af mentorer

- Navn og titel
- Professionel og faglig baggrund
- Relevans og motivation for Forbedringsrejsen



REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Forbedringsmodellen

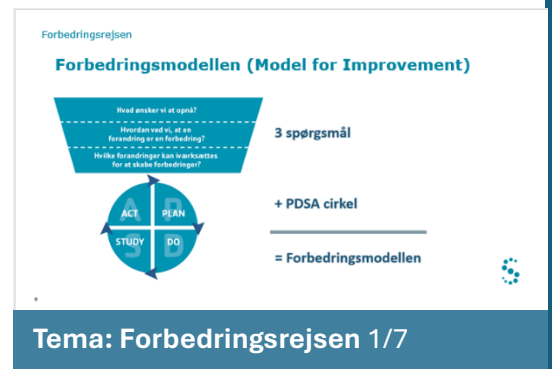
Model for Improvement

MFI - Teoretisk og metodisk fundament

- **Klart mål**
 - Afspejle problemet
 - GPS for indsats
- **DATA**
 - Problemets omfang
 - Fremdrift og resultat
- **Forandring**
 - ideer
 - Forbedring eller forandring?
- **PDSA**
 - Læringscirkel
 - Motor

Pointe

Forbedringsmodellen fungerer som rejseplan!



Forbedringsmodellen

Anvendelse

Eksisterende kvalitet -> ønsket kvalitet

- Løsninger i virkelige miljøer
- Fokus på læring og effekt
- Lille skala - minimere risici
- Systematisk tilgang
- Reelle forbedringer



REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

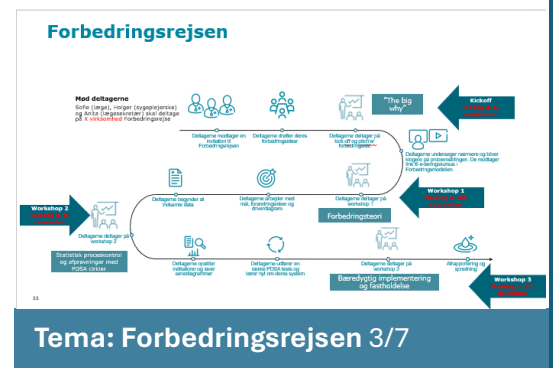
Forbedringsrejsen

Gennemgå rejsen

- **Kickoff** – forbedringsidé - forstå problemet
- **E-læring** – MFI – teoretisk fundament
- **WS1** – mål – idéer – driverdiagrammer
- **WS2** – PDSA - DATA – SPC
- **WS3** – implementering – forankring - fejring

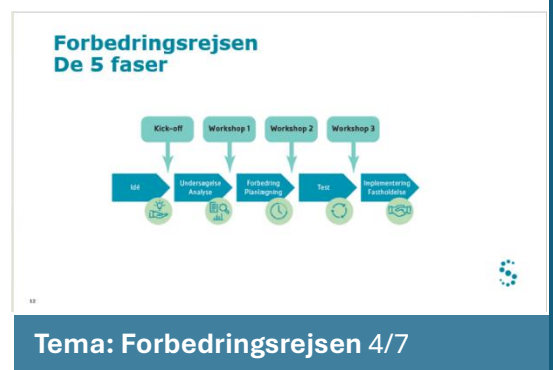
Pointe

Processen er struktureret efter og følger den generiske tidsplan for en forbedringsindsats.



De 5 faser

- X-antal rejser
- Praksisorienteret
- Deltagerinvolvering
- Vekselvirkning teori & praksis
- Faser bygger oven på hinanden
- Egen indsats vigtig for læring
- Husk arbejdsbogen



REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Workshops WS1

Målformulering og systemtænkning

- Drive ændringer
- Sikre kvalitet
- Sikre effekt
- Visualisering af forandringsteori

Forbedringsrejsen Workshops

WS1

Vi arbejder med målformulering og system tænkning

- Forbedringsmodellen
- SMART mål
- Driverdiagram



Tema: Forbedringsrejsen 5/7

Workshops WS2

Indikatorer, data og afprøvninger

- Forstå og anvende data
- Data over tid
- Mønster i data
- Måle resultater, processer og arbejdsgange
- Afprøvninger til udvikling og implementering

Forbedringsrejsen Workshops

WS2

Vi arbejder med indikatorer, data og afprøvninger

- Dataforståelse i forbedringsarbejdet
- Variation, seriediagram og statistisk proceskontrol
- Resultat- og procesindikatorer
- Afprøvning med Plan-Do-Study-Act cirkler (PDSA)



Tema: Forbedringsrejsen 6/7

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Workshops - WS3

Implementering og forankring

- Forankre i daglig praksis
- Tavler og tavlemøder
- Monitorere fremdrift
- Strategi og plan
- Videndeling og læring
- Inspirere og sprede
- Fejring og anerkendelse

Forbedringsrejsen

Workshops

WS3

Vi arbejder med lokal implementering og forankring

- Implementering og forankring
- Tavler og tavlemøder
- Strategi for implementering og forankring
- Videndeling af læring om datadrevet forbedringsarbejde og resultater
- Fejring af nye kompetencer og kapacitet i organisationen i datadrevet forbedringsarbejde



Tema: Forbedringsrejsen 7/7

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Roller og ansvar

Vigtigt fordi

- Klarhed i kommunikation og ansvar
- Engagement og motivation
- Læring og udvikling
- Håndtere udfordringer

4 roller

- Deltager
- Leder
- Mentor
- Stab/SSP

Forventninger

Roller og ansvar



Tema: Forventninger 1/6

Roller og ansvar- Deltager

Ansvar for

- Egen læring
- Fremdrift i samarbejde m. leder
- Aktivitet = læring
- Initiativ
 - Fremdrift
 - Udfordringer

Forbedringsrejsen Roller og ansvar

Deltager

- Ansvarlig for indsatsen og dens fremdrift
- Bidrager positivt til rejsen og deltager aktivt på workshops
- Tager initiativ til møder med leder og mentor

Mentor

- Ansvarlig for den forbedringsrelaterede understøttelse af indsatsen - herunder konventioner
- Være nysgerrig på indsats og fremdrift



Nærmeste leder

- Ansvarlig for at skabe rammerne og de ressourcer, som forudsætninger for indsatsen
- Være nysgerrig og spørge ind til indsats og fremdrift
- Sikre indsatsen i afdelingen

Stab og SSP

- Udvikling og facilitering af rejsen
- Understøtter leder og mentor
- SSP til rådighed for deltager ved særlige udfordringer og spørgsmål



Tema: Forventninger 2/6

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Roller og ansvar - Leder

Ansvar for

- Nødvendige ressourcer, tid og opbakning
- Opfylde læringsmål
- Understøtte refleksion
- Sparring
- Fjerne barrierer
- Understøtte kultur

Spørg:

- *Hvilke erfaringer har I med at lede og samarbejde om forbedring?*
- *Hvordan vil I støtte og samarbejde med deltager om forbedring?*



Roller og ansvar- Mentor

Ansvar for

- Forbedringsfaglig sparringspartner
- Første kontakt
- Være nysgerrig
- Inspirere, udfordre og støtte



REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Roller og ansvar – Stab/SSP

Ansvar for

- Udvikling og facilitering
- Ressource for mentorer og ledere
- Særlige udfordringer

Spørg: Hvilke erfaringer har I med jeres rolle eller samarbejdet mellem rollerne?

Pointe

Alle roller er vigtige for læring og fremdrift

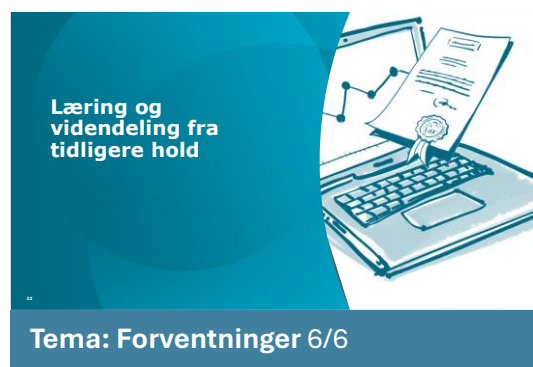


Læring og videndeling tidligere hold

Introducer deltager og indsats

- Fokus på læring
- Tips og tricks

Pause **xx** minutter



REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Forbedringsindsatser

Læring og vidensdeling

- Vigtig rolle i den samlede rejse
- Forbedring i praksis
- Introducér deltagere og indsatser
- Mulighed for sparring fra rummet



Tema: Møde deltagerne og indsatserne 1/2

Pitch jeres forandringsidé

Beskriv

- Baggrund/team
- Forbedringsidé
 - Hvorfor vigtigt
 - Konsekvenser og værdi
 - Gavn for hvem
- Tidsramme og tidsstyring
- Opsamling og refleksion i plenum
- Udfordre idéer
- Lede på vej

Husk

Prikke x antal projekter til præsentation WS1



Tema: Møde deltagerne og indsatserne 2/2

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Forstå det system I ønsker at forbedre

Introducér café-model

- Gruppeinddeling
- Facilitator
- Lokaltet
- Tidsramme

Forstå det system I ønsker at forbedre

Værksteder til analyse af et problem, 3 værksteder á 15 minutter:

1. Arbejdsgangsanalyse
2. Paretoanalyse
3. I patientens fodspor



Gruppe 1:
Gruppe 2:



Tema: Systemforståelse 1/28

Arbejdsgangsanalyse

Metode til

- Forstå systemer
- Kortlægge processer
- Identificere forbedringsmuligheder

Henvis til patientsikkerhed.dk

At forstå det system vi vil forbedre

Arbejdsgangsanalyse



LÆS MERE:

<https://patientsikkerhed.dk/viden/forbedringsmetoder/arbejdsgangsanalyse/>

REGION SJEJLAND
SUNDHEDSTRATEGISK PLANLÆGNING
- vi er der for dig

Tema: Systemforståelse 2/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Kortlægning af rutiner og processer

Fremhæv, hvad billedet viser

- 6 blinde mænd
- Forskellige perspektiver
- Fokus på egne opgaver og arbejdsprocesser
- Indsnævret forståelse
- Samarbejde
- Fælles kortlægning
- Patienter og pårørende - vigtig ressource

Spørg:

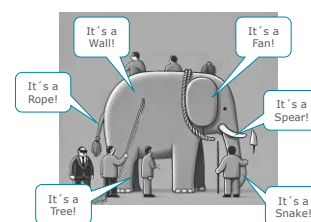
- *Hvem har som regel et samlet billede af processen og kan være værdiskabende at inddrage i kortlægningen af processen?*
(Svar: Pt. & pårørende)

Pointe

Selvom vi har dyb indsigt i vores egne opgaver, har vi brug for at samarbejde og kommunikere på tværs for at se det fulde billede.

Forstå det system I ønsker at forbedre

Kortlægning af rutiner og processer - Det handler om at få et fælles billede...



34

© gemnasium.dk

Tema: Systemforståelse 3/28

Hvorfor arbejdsgangsanalyse?

Fælles ind- og overblik

- Helikopterperspektiv – sammenhæng

Identificere kvalitetsbrist fx flaskehalse

Idéer til ændringer

Læringsproces

- Helhed
- Forskellige roller
- Udfordringer
- Standardisering – konsistens - kvalitet

Pointe

Arbejdsgangsanalysen giver forståelse af arbejdsgangen i dag og redskaber til at planlægge en fremtidig arbejdsgang, der både er effektiv og patientcentreret

Forstå det system I ønsker at forbedre

Hvorfor arbejdsgangsanalyse?

- **Fælles ind- og overblik** over nuværende proces og involverede aktører, som kender processen
- Identifikation af arbejdsstrin, **der kompromitterer kvaliteten** samt kvaliteten og oplevelsen for patienten
- Identificere **idéer til ændringer** i processen
- Arbejdsgangsanalysen er **lærerig i sig selv**

35



Tema: Systemforståelse 4/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Hvad er en arbejdsgangsanalyse?

Opsummering

- Systematisk kortlægning
- Trin i proces fx medicin, information
- Start - slut
- Visuelt overblik
- Fælles forståelse
- Involvere aktører
- Kig efter forbedringsmuligheder fx
 - Manglende ressourcer
 - Forenkling af trin
 - Kommunikation

Forstå det system I ønsker at forbedre

Hvad er en arbejdsgangsanalyse?

En arbejdsgangsanalyse er en systematisk kortlægning af hvordan en arbejdsgang forløber i praksis, og bruges til at identificere muligheder for forbedring.



Læs mere:

<https://patientsikkerhed.dk/viden/forbedringsmetoder/arbejdsgangsanalyse/>



Tema: Systemforståelse 5/28

Der er normalt tre udgaver af en arbejdsgang

De 3 udgaver

- Beskrevet i dokumenter – **burde** gøre
- Faktisk udførelse - **tilpasset** til praktiske udfordringer
- Den arbejdsgang vi ønsker – vores **mål**

Gennem analyse

- Hold i virkelighed
- Forstå faktisk praksis
- Identificere uoverensstemmelser

Pointe

Analyse af de tre udgaver giver en dybere forståelse af systemet og kan bruges til at skabe realistiske forbedringer.

Her holdes fokus på faktiske arbejdsgang.

Forstå det system I ønsker at forbedre

Der er normalt tre udgaver af en arbejdsgang



Den som er defineret og dokumenteret



Den som gennemføres i praksis



Den arbejdsgang vi ønsker...



24

Tema: Systemforståelse 6/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Eksempler på analyse af arbejdsgange

Fremhæv, hvad billedet viser

- En gruppediskussion
- Farvekodede sedler fx
 - Opgaver
 - Beslutningspunkter
 - Udfordringer
- Visualisering af trin
- Dynamisk proces
- Overblik - forbedringsmuligheder
- Fælles forståelse
- Fundament for forbedring

Forstå det system I ønsker at forbedre

Eksempler på analyse af arbejdsgange (Indsæt gerne egne foto)




Tema: Systemforståelse 7/28

Alt er proces

- Aftal start = udløsende faktor
- Handlinger/trin
- Slut = resultat
- Række sammenhængende trin
- Fokuserer og afgrænser

Forstå det system I ønsker at forbedre

Alt er proces



Tema: Systemforståelse 8/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING

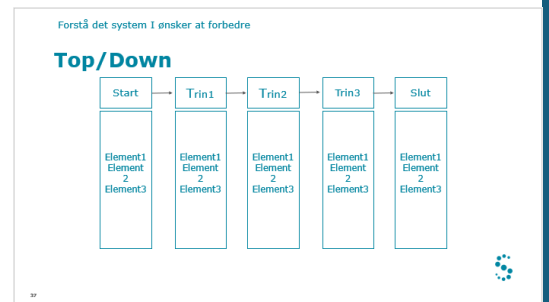


- vi er til for dig

Top/Down

Gennemgå top/down modellen

- Procesgrænser
- Afgrænsning
- Fold procestrin ud
- Fx trin i medicineringsproces fra dispensering til administration



Tema: Systemforståelse 9/28

Arbejdsgangsanalyse- hvordan?

Gennemgang af arbejdsgangen

1. Observation
 - a. ud i klinikken
 - b. hvad der reelt sker
2. Simulation
 - a. sikkert miljø
 - b. detaljer og barrierer
3. Fodspor
 - a. brugersyn
 - b. dyb forståelse af helhed
4. Kortlægning
 - a. reel arbejdsgang
 - b. alle aktører
 - c. sammenhænge og flaskehalse

Pointe

Se arbejdsgangen gennem brugernes forskellige blik og forstå det faktiske system, før vi forsøger at forbedre det.

Forstå det system I ønsker at forbedre

Arbejdsgangsanalyse - hvordan?



Tema: Systemforståelse 10/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Tips og tricks til at komme i gang

Uddyb

- Fokuseret og brugbar
- Klare rammer
- Fokus -> konkret handleanvisning
- Inddrage medarbejdere - bedst indsigt
- Patientperspektiv
- Marker forbedringsidéer visuelt
- Valider analysen
- Grundlag for forbedring

Forstå det system I ønsker at forbedre

Tips og trick til at komme i gang

1. Udvalg den proces, der er **mest nødvendig** at forbedre i forbedringsarbejdet og har **størst effekt** på målopfyldelsen
2. **Afgræns din proces** ved at definere start og slut på processen
3. **Involver de kollegaer/faggrupper** som er en del af processen til at deltage i kortlægningen – Husk **patientperspektivet**
4. Marker **muligheder for forbedringer** og skriv idéer til ændringer ned fra processen



Tema: Systemforståelse 11/28

Øvelse- Begynd på arbejdsgangsanalyse

Gennemgang af trin

- Udvalg proces med størst behov
- Afgræns proces
- Identificer trin
- Angiv tidsramme

Forstå det system I ønsker at forbedre

Øvelse – Begynd på arbejdsgangsanalyse

Formål:

Påbegynde arbejdsgangsanalyse og forberede dialog med forbedringsteam og leder

Opgaven:

- Udvalg den proces, der er mest nødvendig at forbedre og har størst effekt
- Afgræns din proces ved at definere start og slut på processen
- Identificer de overordnede trin i processen



Tema: Systemforståelse 12/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Næste skridt....

Introducer det videre arbejde med AGA

- Hvem
- Mangler?
- Reel eller ønsket?
- Næste skridt i analysen

Forstå det system I ønsker at forbedre

Næste skridt....

Fortsæt arbejdsgangsanalysen:

- Hvem var involveret i analysen? Mangler der nogen?
- Viser arbejdsgangsanalysen processen som den er i praksis?
- Hvordan vil I arbejde videre med arbejdsgangsanalysen?



Tema: Systemforståelse 13/28

I patientens fodspor

Formål

- Indblik i patient og pårørendeperspektiv
- Tidligt i forløbet
- Ledelsesværktøj

I patientens fodspor

Patientperspektivet



Læs mere:

<https://patientsikkerhed.dk/viden/forbedringsmetoder/51/ALLAND//borgerens-og-patientens-fodspor/>



Tema: Systemforståelse 14/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Hvorfor gå i patientens fodspor?

Se organisationen med patientens øjne

Kommunikation

- klar – forståelig – variation?

Ventetid

- oplevelse af ventetid - optimering af arbejdsgange

Skiltning og fysiske rammer

- Finde rundt - komfort i venteområder?

Logistik

- uhensigtsmæssige arbejdsgange - flere besøg samme dag - lange ventetider?

Henvis til Patientsikkerhed.dk

Forstå det system I ønsker at forbedre

Hvorfor gå i patientens fodspor?

- Giver mulighed for at se egen organisation fra et **patient- og pårørendeperspektiv**
- Mange ressourcer i borgernes perspektiv, fx i forhold til:
 - Mundtlig kommunikation
 - Skriftlig kommunikation
 - Ventetid
 - Skiltning
 - Fysiske rammer
 - Logistik



Tema: Systemforståelse 15/28

Fokus: Gå i patientens fodspor

Fokus

- Patientens øjne
- Indsigt i oplevelse
- Hvordan mødes patienten?
- Specifikke fokusområder?
- Patientcentrerede forløb

Forstå det system I ønsker at forbedre

Fokus: Gå I Patientens Fodspor

Når du går i patientens fodspor, skal du søge at **se forløbet gennem patientens briller** og især lægge mærke til:

- Respekt og engagement
- Inddragelse af viden
- Ressourcer i pårørende
- Kommunikation
- Helhed og sammenhæng

Derudover kan I udvælge specifikke områder, som I skal holde særligt øje med



Tema: Systemforståelse 16/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

I patientens fodspor- skyggemetode

Før – planlægning

- Tid
- Inddragelse af ledelse
- Info til patient
- Koordinering

Under




- Skab kontakt
- Tryk atmosfære

Efter

- Læring
- Feedback
- Forbedre systemet

Forstå det system, I ønsker at forbedre

I patientens fodspor - skyggemetode

Før 	Under 	Efter 
<ul style="list-style-type: none">• Tid• Inddragelse af ledelse• Info til patient• Koordinering	<ul style="list-style-type: none">• Skab kontakt• Tryk atmosfære	<ul style="list-style-type: none">• Læring• Feedback• Forbedre systemet



Tema: Systemforståelse 17/28






Opmærksomhedspunkter

- Læring, ikke kontrol.
- Klar info – tryghed og ret til at sige fra
- Vær bevidst om egne holdninger
- Find balance – observér uden at påvirke
- Involvering sikrer implementering

Pointe Respektfuld, læringsorienteret tilgang skaber indsigt i patientperspektiv

Forstå det system I ønsker at forbedre

Opmærksomhedspunkter

-  De involverede medarbejdere skal vide, at formålet er læring så de ikke føler sig udstillede
-  Patienten skal informeres grundigt om, hvad metoden indebærer og at det er muligt at sige fra i forløbet
-  Bias i forhold til egen praksis: forsøg at være uendrende og neutral
-  Find en balance mellem at være observerende og supplere med spørgsmål
-  Metoden udføres i tæt samarbejde med ledelsen

Tema: Systemforståelse 18/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Hvad er årsagerne til problemet?

Se bag de mest umiddelbare årsager

Undersøg dybere – alle mulige årsager

Eksempel – *Hvorfor opstår ventetid?*

- Personalemangel
- Tekniske fejl
- Ineffektive arbejdsgange
- Utydelige instrukser

Skjulte faktorer

- Manglende koordinering
- Parkering
- Flaskehalse på udstyr
- Oplæring.

Pointe Tænk bredt – forstå det egentlige problem

Forstå det system, I ønsker at forbedre

Hvad er årsagerne til problemet?



Tema: Systemforståelse 19/28

Paretoanalyse

Pareto-princippet (80/20-reglen)

- 80 % af problemerne skyldes 20 % af årsagerne
- Identificér få, betydelige årsager
- Skab større forbedringer med færre ressourcer

Eksempel patientklager:

80 % af klager fra 20 % af problemområderne

Andre eksempler:

- 20 % af trafikanterne skaber 80 % af uheldene.
- 20 % af tæpperne udsættes for 80 % af slitagen.
- 20 % af tøjet bruges 80 % af tiden.

Forstå det system I ønsker at forbedre

Paretoanalyse

En paretoanalyse er et redskab til både at undersøge hvad de **hyppigste årsager til et problem** er og til at forstå, hvor der kan forventes den **største effekt for at nå et mål**.

Pareto-princippet:
80 % af problemet kan tilskrives 20 % af årsagerne.



Tema: Systemforståelse 20/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Afklaring af problem i initiativ

Forstå problemet

- Behov for handling?
- Omfang og prioritet?
- Direkte og indirekte berørte?
- Identificér mønstre?
- Nøgle til effektive løsninger

Deming-citat:

”Basér løsninger på data, ikke holdninger”

Forstå det system I ønsker at forbedre

Afklaring af problem i initiativ

- Er der et problem?
- Hvor stort er det?
- Hvor vigtigt er det?
- Hvem er det et problem for?
- Hvornår er det et problem?
- Hvordan er det et problem for borgeren?
- Hvad er årsagerne til problemet?



“Without data you’re just another person with an opinion.”
– W. Edwards Deming



Tema: Systemforståelse 21/28

Eksempel på undersøgelse af problem

Introducér case – refleksion i plenum

Pointer

- Data om omfang
 - Eksisterende data, fx tilfredshedsmålinger
 - Indsaml nye data over 1-2 uger
- Analyse af problem
 - Mønstre: ugedage, helligdage, ferier, forskellige kundetyper mv
 - Specifikke områder: badeværelse, sengetøj, borde, service mv
- Brug Pateto-diagram til at prioritere

Forstå det system I ønsker at forbedre

Eksempel på undersøgelse af problem

På et hotel er personalet begyndt at modtage klager over rengøringen, hvilket bekymrer både ledelse og personale.
Inden hotellet begynder at iværksætte en masse nye tiltag, har det brug for at blive klogere på problemet.



• Hvordan vil I indsamle data om problemets omfang og karakter?

• Hvordan vil I få viden om årsagerne til problemet – og hyppigheden heraf?



Tema: Systemforståelse 22/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Paretoanalyse – Tidstro dataindsamling

Formål

Trin for trin

1. Problemformulering fx: ”Klager over rengøring”
2. Årsagskategorier
 - a. Menneskelige faktorer
 - b. Proces
 - c. Teknologi/udstyr
 - d. Organisatoriske faktorer
 - e. Eksterne faktorer
3. Brainstorm specifikke årsager
4. Plan for dataindsamling
5. Prioritering af årsager

Forstå det system I ønsker at forbedre

Paretoanalyse – tidstro dataindsamling om årsager til problem

Dato	1.2	2.2	3.2	4.2	Osv.				
Årsag 1									
Årsag 2									
Årsag 3									
Årsag 4									
Årsag 5									
Årsag 6									
Årsag 7									
Årsag 8									
Årsag									

Se kvalitetsguiden.dk, s. 54

Tema: Systemforståelse 23/28

Forskellige datakilder

Gå datakilder igennem

Spørg til andre lokale data

Forstå det system I ønsker at forbedre

Forskellige datakilder

Hvilke data har vi til rådighed, der kan sige noget om kvaliteten?

- Journalen
- Observationer
- RKKP data
- Utilisgtede hændelser i DPSD
- Patientklager og erstatningssager
- Trivselsmålinger
- Feedback fra patienter (LUP) og pårørende
- Feedback fra kollegaer og samarbejdspartnere mellem sektorer

Tema: Systemforståelse 24/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Oversæt og omsæt til eget initiativ

Introducér øvelse og tidsramme

- Indsigt i specifikt problemområde
- Brainstorm årsager
 - Udgangspunkt i de fem kategorier
- Vished
 - Dataindsamling
 - Observationer
 - Interviews og spørgeskemaer
- Plan for opfølgning
- Konkrete handlinger

Forstå det system, I ønsker at forbedre

Oversæt og omsæt til egen indsats

Drøftelse i gruppen:

- Hvordan kan I omsætte denne øvelse til eget forbedringsindsats og få endnu mere indsigt i årsager til problemet, I ønsker at løse?
- Hvilke overvejelser har I om årsagerne til problemet?
- Hvordan kan I få vished om årsagerne og hyppigheden af dem?



Tema: Systemforståelse 25/28

Paretoanalyse – Tidstro dataindsamling

Forbered dataindsamling

Udfyld ift. konkrete forbedringsindsats

Forstå det system I ønsker at forbedre

Paretoanalyse – tidstro dataindsamling om årsager til problem

Dato	1.2	2.2	3.2	4.2	Osv.					
Årsag 1										
Årsag 2										
Årsag 3										
Årsag 4										
Årsag 5										
Årsag 6										
Årsag 7										
Årsag 8										
Årsag 9										

Se kvalitetsguiden af, s. 54



Tema: Systemforståelse 26/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Hurtig måling

Formål

- Hurtigt indsigt
- Minimalt ressourceforbrug
- Patientperspektivet
- Forskellige faggrupper - forskellige aspekter af problemet
- Brug eksisterende data, fx klager, UTH
- Fokuseret periode
- Indsigt i nøgleårsagerne
- Fundament for analyse i et årsagsskema

Forstå det system I ønsker at forbedre

Hurtig måling

Quick and dirty

- Spørg tre til fem patienter
- Spørg tre til fem kollegaer - og gerne tværfagligt
- Lær af baseline data, hvis de findes
- Samle data i en uge til to uger til at kortlægge problemets omfang og årsager



Tema: Systemforståelse 27/28

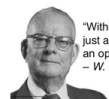
Afklaring af problem i initiativ

Gennemgå hvert spørgsmål og giv en kort opsummering af det gennemgåede

Forstå det system I ønsker at forbedre

Afklaring af problem i initiativ

- Er der et problem?
- Hvor stort er det?
- Hvor vigtigt er det?
- Hvem er det et problem for?
- Hvornår er det et problem?
- Hvordan er det et problem for borgeren?
- Hvad er årsagerne til problemet?



"Without data you're just another person with an opinion."
- W. Edwards Deming



Tema: Systemforståelse 28/28

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

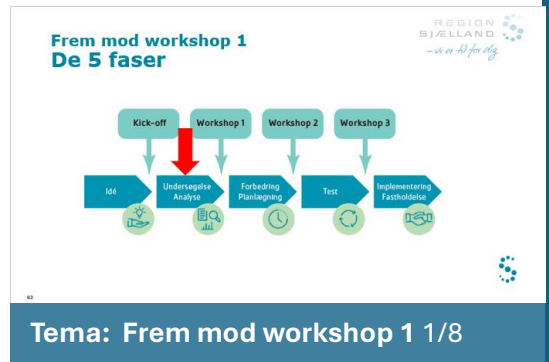
REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

De 5 faser

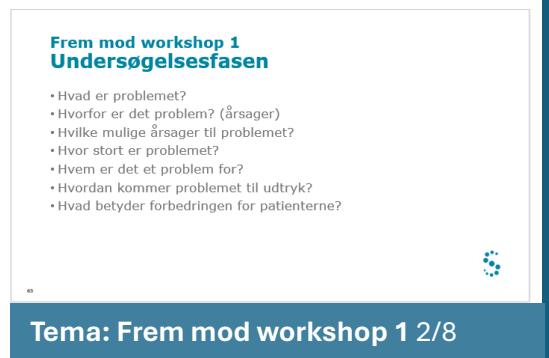
- Undersøgelles- og analysefase
- Dybere forståelse af problem
- Identificere årsager
- Indsamle data
- Sammenhæng problem - løsning



Undersøgelsesfasen

Gennemgå

- Næste skridt – anvende metoder i egen praksis
- Analysere problemet
- Paretoanalyse
- Arbejdsgangsanalyse
- Observation
- Interview
- Drøft med mentor
- Mål: Indsigt i årsager og omfang



REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Det praktiske

Introducér læringsplatform

Introducér arbejdsbog

- Forberedelse
- Styr på opgaver og mål
- Noter
- Spørgsmål til afklaring
- Forventningsafstemning
- Integrere læring i hverdagen
- Udbytte af forløb

Frem mod workshop 1
Det praktiske

Sharepoint	Arbejdsbog
<p>Dokumenter Hold 1</p> <ul style="list-style-type: none">01. Navn01. Dato og indator02. Kick-off03. Workshop 104. Workshop 205. Workshop 306. Faglig07. Mønstre på foreb...08. Mønstre09. Løb	<ul style="list-style-type: none">ForberedelseAgenda og tjeklisteTag noterSpørgsmål til afklaringCentrale værktøjerForventningsafstemning med leder og mentor

Tema: Frem mod workshop 1 3/8

Workshop 1

Gennemgå

- Emner
- Opgaver

Spørg:

Er der nogen spørgsmål til opgaven frem mod næste samling?

Frem mod workshop 1
Workshop 1

Agenda	Tjekliste
<ul style="list-style-type: none">• Velkommen• Projektstatus• Forståelsen af et system• Forbedringsmodellen• Målformulering (SMART mål)• Driverdiagram• All <u>teach</u>, all <u>learn</u>• Tak for i dag	<ul style="list-style-type: none">• Opdater charter (frem til SMART mål, husk at opdatere Fremdriftsscoren)• Book og afhold 'Opstartsmøde'• Se lektion 1 og 2 og gennemfør tilhørende quizzes i e-læringskurset• Undersøg problemet dybere• Forbered præsentation af projekt

Tema: Frem mod workshop 1 4/8

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING

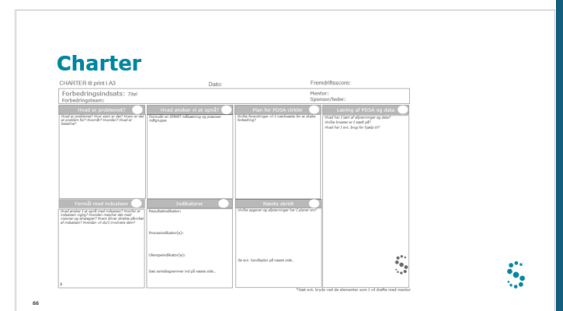


- vi er til for dig

Charter

Introducér charter

- Fokus på "Hvad er problemet"
- Plan for indsats
- Dynamisk dokument
- Struktur og systematik
- Fælles forståelse
- Fremdrift



Tema: Frem mod workshop 1 5/8

Litteratur på Forbedringsrejsen

Introducér anbefalet litteratur

- Need to og nice to



Tema: Frem mod workshop 1 6/8

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Evaluering

Opfordre til evaluering

- Scan QR
- Besvar spørgsmål

Forbedring af workshop



The screenshot shows a presentation slide with the title "Evaluering" in blue. Below the title is the text "Husk rejsen bliver præcis så god, som I gør den sammen ☺". In the center, there is a blue square containing the text "QR kode indsættes her til evaluering". A small gear icon is visible in the bottom right corner of the slide content area. Below the slide content, a blue bar contains the text "Tema: Frem mod workshop 1 7/8".

Mentortræf

Introducér mentortræf

- Møde leder og mentor
- Forventningsafstemning
- Afsat tidsramme
- Valg af metoder og værktøjer
- Plan og aftaler



The screenshot shows a presentation slide with the title "Mentortræf" in blue. In the center, there is an illustration of two hands shaking, representing a handshake. A small gear icon is visible in the bottom right corner of the slide content area. Below the slide content, a blue bar contains the text "Tema: Frem mod workshop 1 8/8".

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig