

Kvalitetsarbete

- i praktiken både lätt och svårt

Anne Haglund Olmarker
Verksamhetschef
Radiologi

Sahlgrenska universitetssjukhuset

Kvalitetsbristkostnader

Kan uppgå till **20 %** av vårdens kostnader

Motsvarar **6 miljarder kronor**
i Västra Götalandsregionen....



Kvalitet?

- God kvalitet =
att tillfredsställa och helst överträffa
kundens förväntningar!

Vem är vår kund?

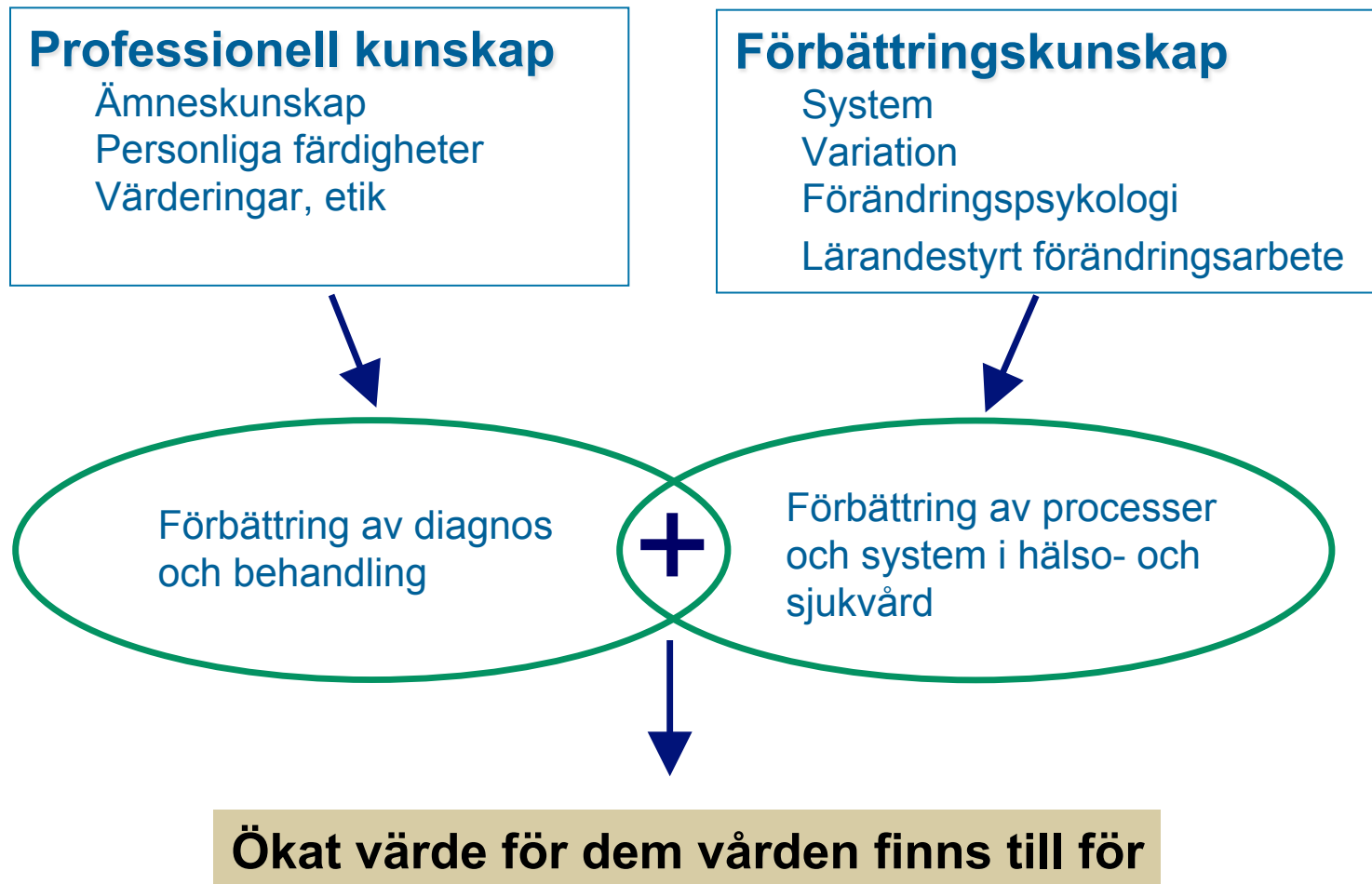


Kvalitetsarbete

- Ständiga förbättringar
- System - inte engångshändelse
- Varför blir det inte alltid som jag tänkt mig?
- Vad SKALL jag tänka på?



Kvalitetsutveckling kräver olika kompetenser



Grundstenar för kvalitetsarbete

Engagerat ledarskap

Arbeta med
processer

Förbättra
ständigt

Sätt kunden/
patienten
i centrum

Basera beslut
på fakta

Låt alla vara
delaktiga

Systemförståelse

Bo Bergman

Basera beslut på fakta

- Vad vill vår patient?
- Vad behöver våra remittenter?
- Har vi ett problem??
- Vad vet vi om våra processers förbättringsmöjligheter?

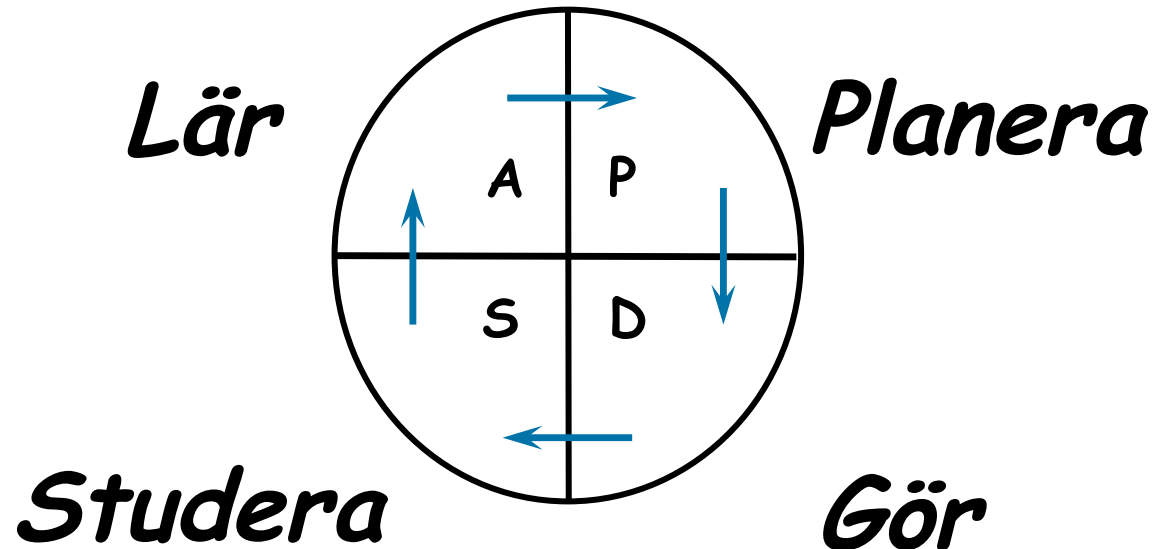
- Mäta för att veta!
 - Evidensbaserat synsätt...

Arbeta med processerna

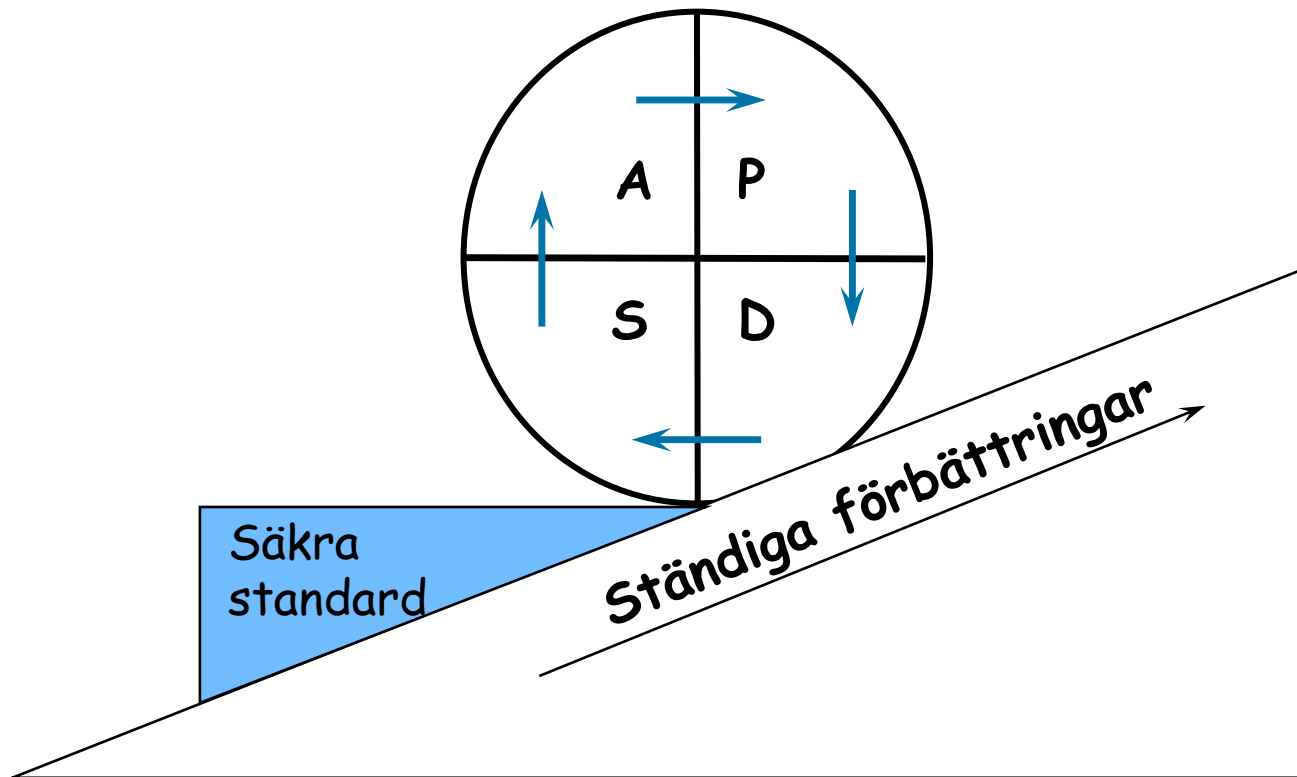
- Flödeskartläggning
- Vilka är våra värdeskapande processer?
- Hur tar vi bort onödiga moment – slöseri?

”Lean”

Förbättra ständigt

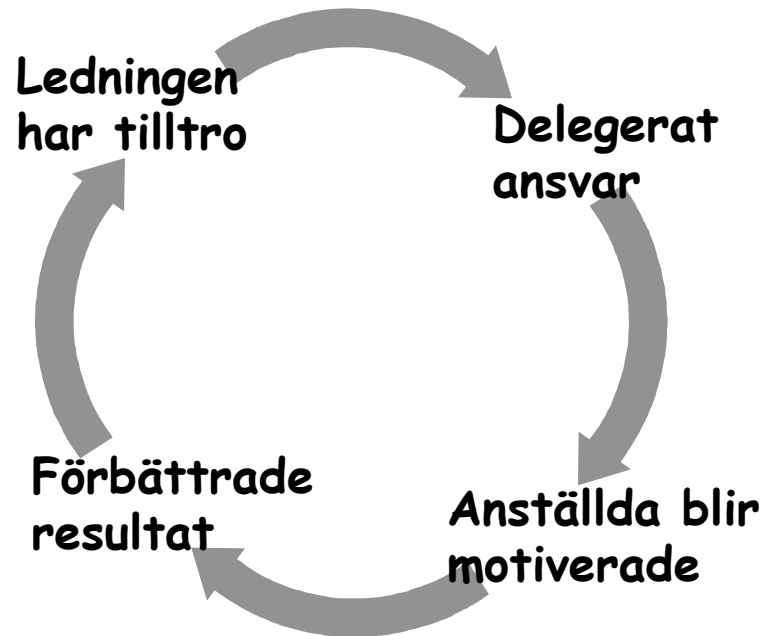


Säkra gjorda förbättringar



Låt alla vara delaktiga

Den goda cirkeln

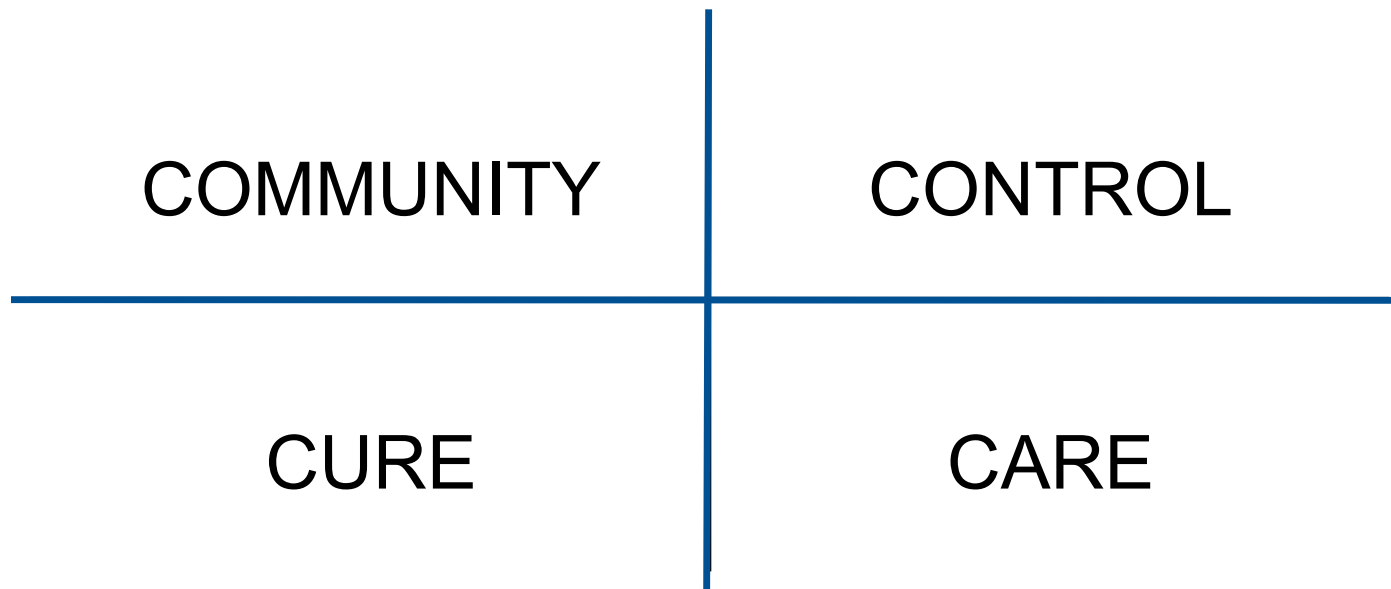


Hur får man med sig ”alla”?

- Formulera problemet – skapa känsla av urgency! Visa siffror!
- Ge tillit: ”Ni kan göra något – det här är allas ansvar!”
- Kommunicera och involvera:
 - Flödeskartor, post it-lappar
 - Tänka en stund, bikupa, allas idéer räknas
 - Fler idéer – fler möjligheter att testa!
- Följ upp! Efterfråga resultat!

- Uppmuntra de som är positiva
- Strunta i motvalls – de kommer med senare

Viktigt att förstå sjukvårdens olika världar...



Glouberman/Mintzberg

Jobba med kulturen

- Culture eats strategy for breakfast

Grundstenar för kvalitetsarbete

Engagerat ledarskap

Arbeta med
processer

Förbättra
ständigt

Sätt kunden/
patienten
i centrum

Basera beslut
på fakta

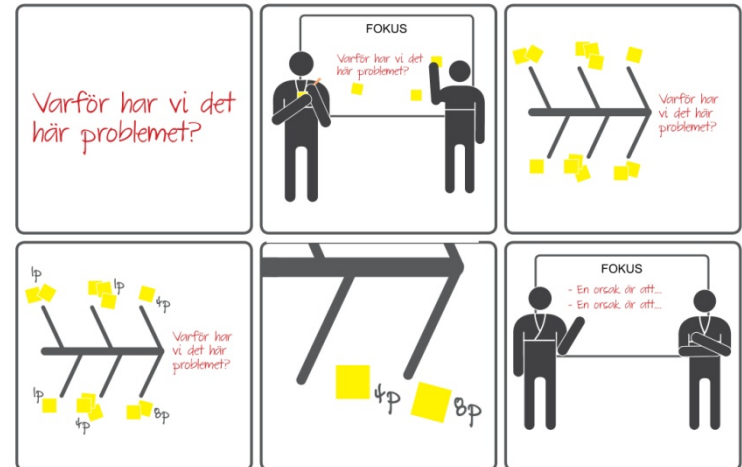
Låt alla vara
delaktiga

Systemförståelse

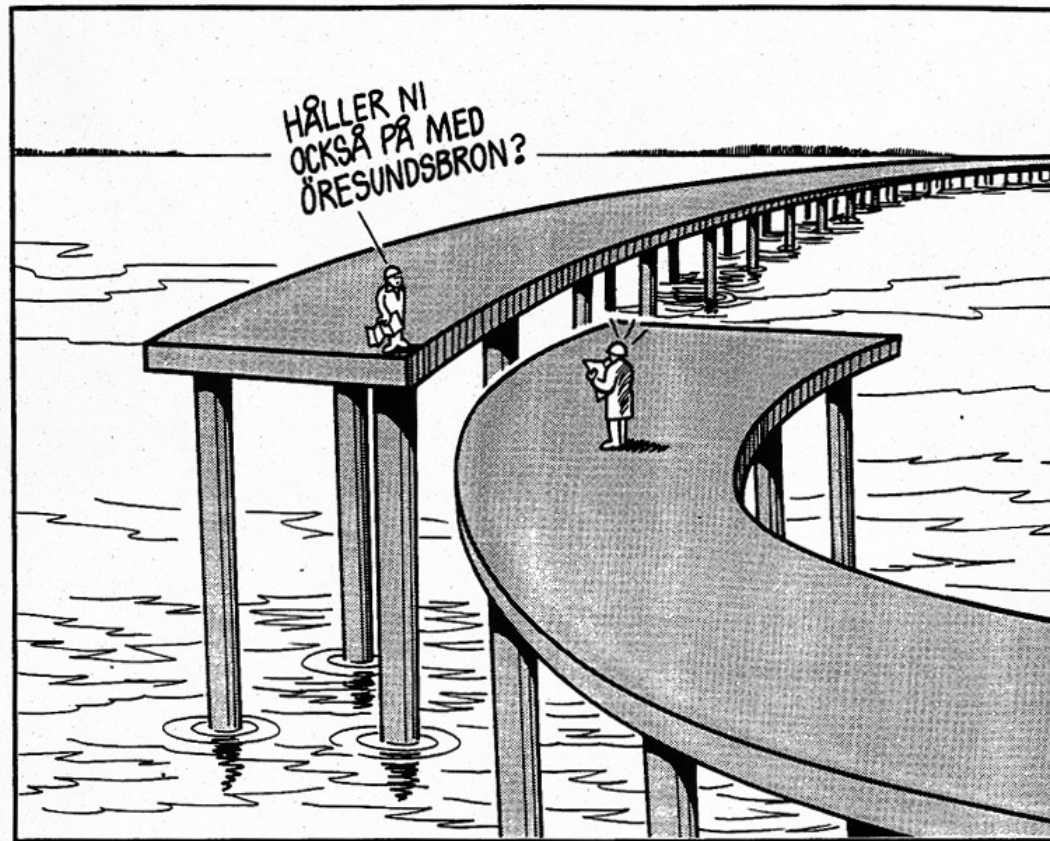
Bo Bergman

SUs verktygslåda för förbättringsarbete:

F Formulera problem
O Organiserar förbättring
K Kontrollera orsaker
U Utforma och testa
S Stabilisera och säkerställ



Viktigt med gemensam målformulering!



Kvalitetsteknikens grundregel

**Det finns alltid ett sätt
att åstadkomma högre
kvalitet till en lägre kostnad**

När det gick fel...

- ”Röntga rätt”
 - Röntga på rätt sätt
 - Röntga på rätt tid
 - Röntga på rätt ställe
 - Rätt person på rätt plats...
- Strålande idé?! – men ingenting hände



Fel:

- ✓ Chefen får en bright idé!
- ✓ Chefen skriver ett utkast
- ✓ Chefen lämnar lista till gruppen

Resultat:

- en diskussion i gruppen eftersom chefen är entusiastisk, alla stryker under lite i listan
- *en* person arbetar efter direktivet

Borde ha gjort:



- Chefen får en bright idé – och tänker efter lite först...
- Chefen tar upp problemområdet och ger utrymme för analys och diskussion
- Resultat:
 - Fler idéer kommer upp (chefens brighta finns med...)
 - Alla engageras
 - De bästa idéerna testas
 - Mätningar före och efter visar effekt



När det blev alldeles rätt:



Mammografi i Gbg hade stora problem:

- Långa väntetider, missade svar, ingen ordning
- Dålig stämning
- Dålig publicitet



När det blev alldeles rätt:

Vårdenhetschefen

- Engagerade hela gruppen (alla kategorier)
- Problemidentifiering, analys, flödeskartläggning
- Tog hjälp av logistiker
- Lyssnade; arbetade uthålligt
- Gemensamt mål ”att få till det”
- Testade idéer och följde upp.



Resultat

- Inga köer sedan ett par år, håller screeningtider, nya biopsimetoder införs, ny ultraljudsmetodik testas, lugn arbetsmiljö, ordning och reda, snabba flöden, god patienthantering

Mammografi utsedd till årets arbetsplats 2012

”Med patienten i fokus har mammografimottagningen aktivt förbättrat väntetider och fått ett jämnare patientflöde, och resultatet av den genomförda patientenkäten visar nöjdare kunder. Medarbetarnas delaktighet och tvärprofessionella team, liksom ledarskapet, har stärkt sammanhållningen och ökat engagemanget och arbetsglädjen på mottagningen.”



När det blev alldeles rätt:

Betydelsen av chefens engagemang och uthållighet:

Vårdenhetschef nu även ansvarig för neuroradiologi -

- MR produktionen ökade med 12 % på en månad.
- Allas delaktighet, våga testa idéer

- Anställ engagerade chefer!



Annat som kan gå fel:

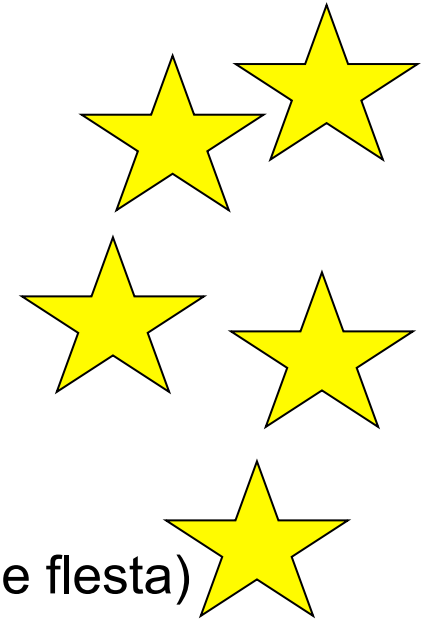
Ledningen

- inser inte vikten av att motivera varför och vart och visa sin övertygelse
- underskattar arbetsinsatsen
- avsätter inte tillräckliga resurser
- inser inte att det handlar om kulturförändring
- ledningen försöker delegera sitt ansvar
- glömmer att följa upp

Timing

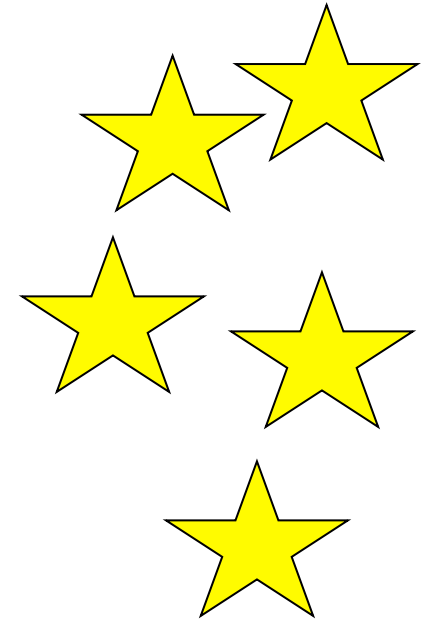
Hur blir det rätt

- Analys
 - Vad är problemet? Rör inte det som fungerar!
- Information – skapa förändringsug
 - Mät på väggen – det blir tydligt för alla
 - Före och efter
 - Patientnytta är drivkraften – påminn så vill alla (de flesta)
- Ge mandat – ”ni kan förändra, kom med förslag”
 - Idélåda fungerar inte...
 - Post-it- lappar bra och billigt
 - Ge tid - lite räcker långt!
- Jobba med processer, ta bort onödiga moment - vinsten är lättare arbete (inte ekonomi)
 - Plocka det lägst hängande frukterna först.



Hur blir det rätt

- Närvarande chefer
 - Visa att det är viktigt
 - Efterfråga resultat
- Ditt jobb är att facilitera - inte hitta lösningarna

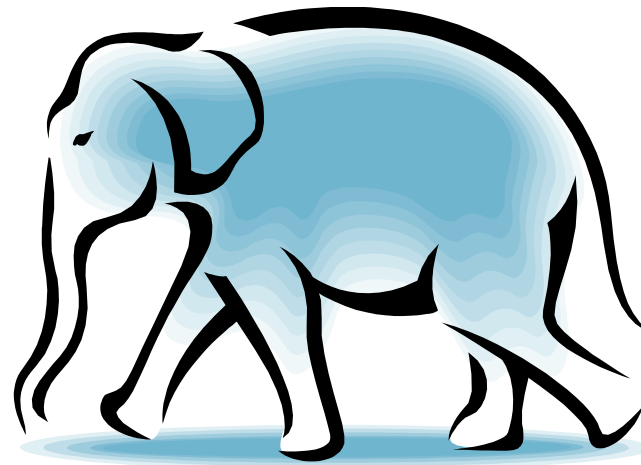


Tips till VC:

- Skaffa bra medarbetare – jobba på kulturen!
- Gör inte jobbet själv!
- Ta hjälp av ledningsgrupp och medarbetare – fler idéer är bättre än en
- Fyll på med kunskap om kvalitet, ledarskap, gruppdynamik och systemförståelse
- Våga prova! Håll ut!



Hur äter man en...



.....?

Tack till

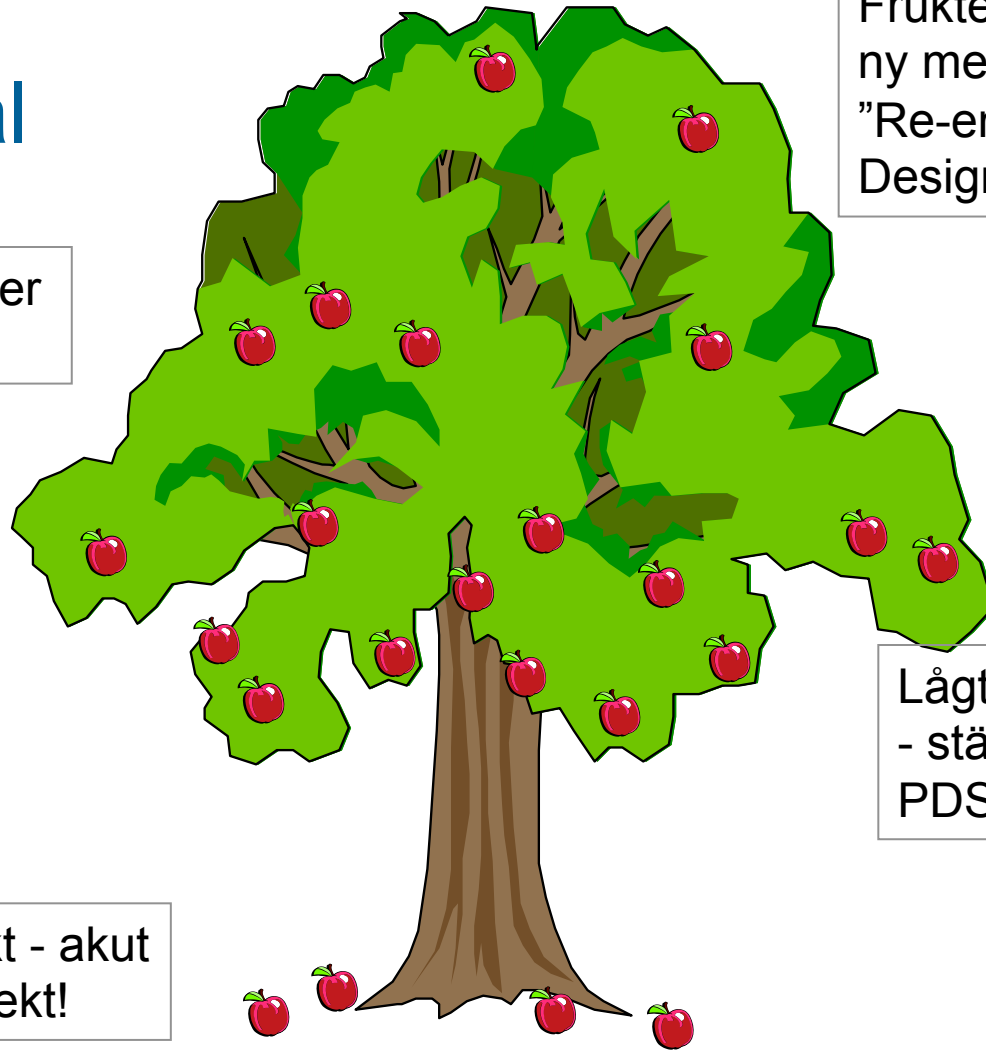
- Barbro Cagner, bitr.verksamhetschef och processledare
- Lisbeth Agerling, verksamhetsutvecklare
- Ing-Marie Reuterberg, vårdenhetschef för mammografi och neuroradiologi

Tack!

Metodval

Frukter som kräver
stege - Projekt

Frukter vi behöver hitta
ny metod för att skörda
"Re-engineering",
Design för Six Sigma



Lågt hängande frukter
- ständiga förbättringar
PDSA

Fallfrukt - akut
Gör direkt!